

Rapport d'activité AEC 2019

1. LE FONCTIONNEMENT DE L'AEC

1.1 La présentation de l'administration d'évaluation et de contrôle

1.1.1 L'organisation de l'assurance dépendance

La Caisse nationale de santé est à la fois l'organisme gestionnaire de l'assurance maladie et de l'assurance dépendance. Elle prend les décisions individuelles et liquide les prestations. Elle élabore le budget annuel et mène les négociations avec les prestataires (convention-cadre et valeur monétaire).

Les avis concernant l'attribution des prestations sont émis par l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC). Elle est aussi chargée d'une mission de contrôle de la qualité des prestations compte tenu de normes définies ainsi que d'une mission de contrôle de l'adéquation des prestations dispensées aux besoins de la personne dépendante. AEC est en outre chargée d'une mission d'information et de conseil en matière de dépendance par rapport à toutes les instances concernées par le problème.

L'assurance dépendance s'appuie sur les avis de la Commission consultative. La Commission consultative est composée de représentants des bénéficiaires de l'assurance, de représentants des prestataires, de partenaires sociaux et de représentants de l'organisme gestionnaire. Elle est appelée à donner son avis sur

- L'outil d'évaluation et de détermination des prestations de l'assurance dépendance
- Le relevé-type
- Le référentiel des aides et soins
- Le formulaire type pour la synthèse de prise en charge
- Les aides techniques
- Les normes concernant la qualification et la dotation du personnel
- Les coefficients de qualification du personnel et d'encadrement du groupe

La mauvaise application ou l'irrespect des normes de qualité pourront être sanctionnés par la Commission de surveillance qui est non seulement compétente pour l'assurance maladie mais aussi pour l'assurance dépendance. Dans ce cadre, elle est chargée, depuis les modifications apportées à la loi en 2005, de trancher les litiges qui peuvent survenir entre l'organisme gestionnaire et les prestataires.

Afin de se donner la possibilité d'améliorer l'action en faveur des personnes dépendantes, la loi prévoit la possibilité de réunir les Ministres de la Famille, de la Santé et du Budget, des organisations œuvrant dans les domaines de la santé, de la famille et de l'action sociale ainsi que des représentants des personnes dépendantes. Provoquée par le Ministre de la Sécurité sociale, cette action concertée a pour but d'examiner le fonctionnement de l'assurance dépendance, des réseaux d'aides et de soins et des établissements d'aides et de soins et de faire des propositions pour améliorer la situation et la prise en charge des personnes dépendantes.

1.1.2 Les missions de l'administration d'évaluation et de contrôle

En 1998, sous l'égide de la loi portant sur l'assurance dépendance, l'assurance dépendance est devenue une nouvelle branche de la sécurité sociale. L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance émet les avis concernant l'attribution des prestations de l'assurance dépendance.

Ses missions sont les suivantes :

- Réalisation d'une évaluation individuelle, objective et équitable des personnes dépendantes et de la capacité des personnes à assumer les actes essentiels de la vie
- Détermination des droits d'accès des personnes dépendantes à des services professionnels et techniques répondant à leurs besoins
- Informer et conseiller toutes les instances, partenaires publics et privés quant aux besoins de la population dépendante
- Développement d'une politique de promotion et du contrôle de la qualité des prestations

L'administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance, anciennement Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance (CEO), possède cette dénomination depuis 2018, année lors de laquelle elle est devenue une administration autonome.

1.1.3 Les objectifs poursuivis

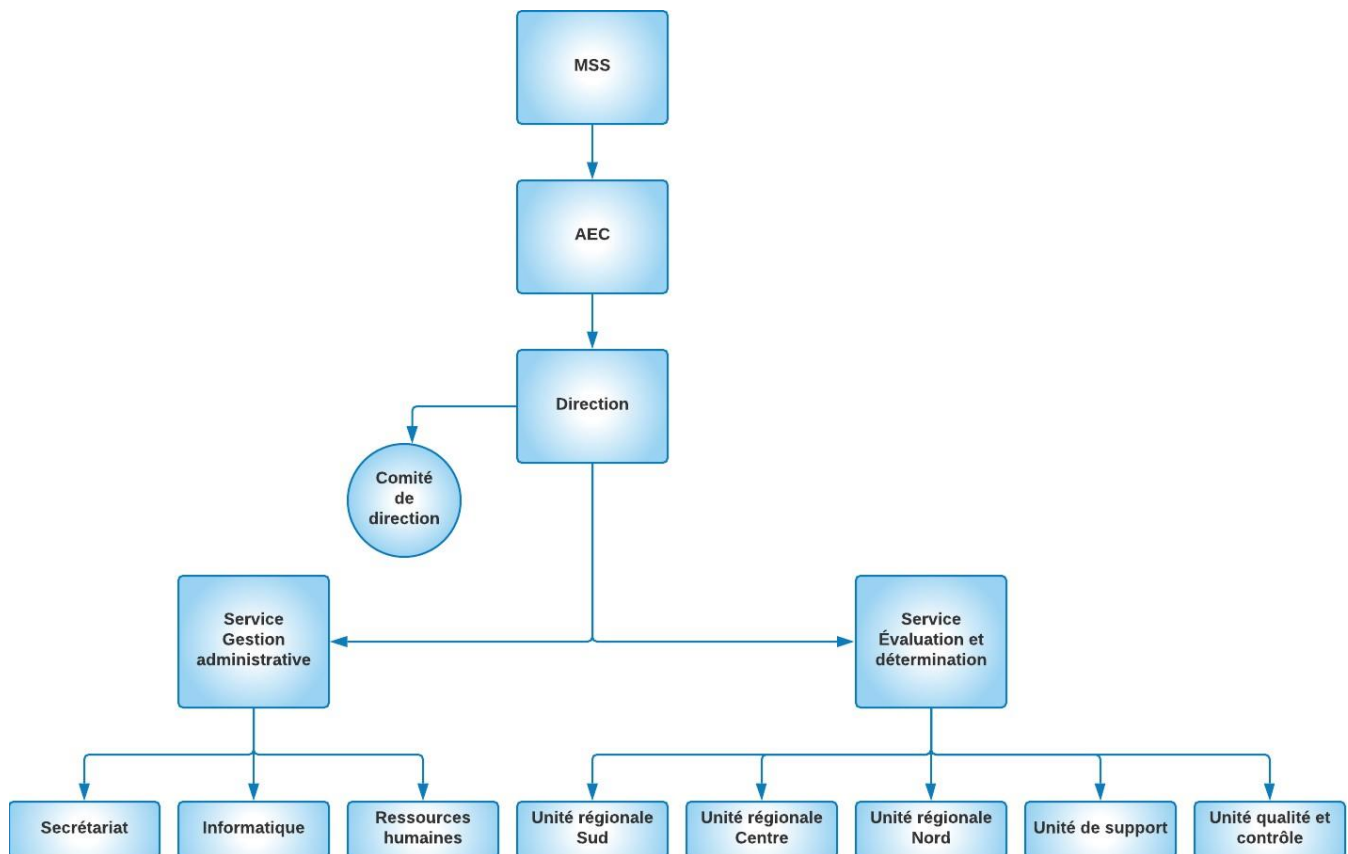
Consciente des exigences légitimes des citoyens mais également des contraintes financières et démographiques, l'AEC s'est dotée d'une politique volontariste, clairement définie afin d'accompagner les évolutions de la société. Cette politique s'appuie sur ses valeurs et se concrétise par une carte stratégique, outil affichant ses priorités pour les prochaines années. Cette carte stratégique montre le chemin emprunté par l'AEC pour remplir ses missions et apporter son expertise dans l'évolution du système assurance dépendance.

Elle se décline autour de 4 axes prioritaires :

- La satisfaction des citoyens-clients et partenaires : L'AEC travaille pour les autres et au sein d'un système regroupant des acteurs multiples.
- L'amélioration de ses processus internes : L'AEC s'engage à rechercher constamment l'excellence.
- La performance financière : Comme toute administration ou entreprise, l'AEC doit savoir maîtriser ses coûts.
- Le soutien et l'accroissement de ses potentiels de développement : L'évolution de la société et des technologies entraînent une nécessaire adaptation et stimulent l'innovation.

1.2 Les différents services de l'AEC

L'organigramme de l'AEC est le suivant :



- la Direction a une **fonction de management** ;
- le Service de la gestion administrative est un service ayant une **fonction de support** ;
- le Service d'Évaluation et Détermination a une **fonction métier**.

1.2.1 Le Service de gestion administrative

Les missions du Service de la gestion administrative se présentent comme suit :

- **Gestion et optimisation de la politique RH** : il se charge de garantir et de développer la politique des ressources humaines et réaliser des bilans RH. Il s'agit également d'assurer le volet du management des processus.
- **Promotion et développement de la formation** : cette mission correspond à développer, gérer et formaliser la politique de formation de l'AEC.
- **Informatique** : le rôle de l'entité informatique consiste à contribuer à la gestion du processus « Informatique » ainsi qu'à son amélioration continue en mettant à disposition des agents de l'AEC des outils informatiques adéquats en réponse à leurs besoins et attentes en tenant compte des innovations techniques et en assurant leur développement permanent.
- **Gestion du secrétariat et de l'accueil** : le secrétariat participe à la gestion de l'accueil téléphonique et physique, de la logistique et des archives. De plus, il garantit un appui administratif et support aux services de l'AEC qui se traduit par la gestion du courrier entrant et sortant et de la préparation des demandes de prestations pour la suite de leur traitement au sein de l'AEC.
- **Communication interne** : la promotion de l'utilisation des outils collaboratifs et la diffusion des informations importantes est également une mission qui incombe au service de gestion administrative.
- **Gestion logistique** : la mise à disposition d'équipements informatiques et la gestion du matériel de bureau est assurée par ce service.
- **Protection des données** : de plus, le service de gestion administrative s'assure de la conformité des pratiques de l'AEC avec la loi concernant la protection des données.
- **Gestion budgétaire** : une des missions consiste à établir et à exécuter le budget.

1.2.2 Le Service évaluation et détermination

Le Service évaluation et détermination (SED) se subdivise en cinq unités fonctionnelles avec un responsable à la tête de chaque unité. Il dispose actuellement des trois Unités régionales (Centre-ouest, Sud, Nord-Est), d'une Unité de support et d'une Unité qualité et contrôle. S'inscrivant dans le cœur de métier de l'AEC, les missions de ce service comprennent différentes étapes dans le traitement des dossiers des demandeurs, allant de l'orientation, de la prise de rendez-vous jusqu'à l'évaluation et la détermination des besoins de la population dépendante.

1.2.2.1 Unités régionales

Chaque unité régionale se compose de référents qui sont des professionnels de la santé, notamment au moins un médecin et un psychologue, des infirmiers/-ières, des kinésithérapeutes et des ergothérapeutes.

Leurs missions consistent à évaluer de façon objective et équitable la situation de dépendance des demandeurs et de déterminer les prestations requises et améliorer de façon continue les outils d'évaluation et de détermination de l'AEC.

Ce service garantit également un rôle d'information et de conseil de tous les interlocuteurs dans le cadre d'un dossier individuel d'autant plus que pour chaque demandeur de prestations, un référent lui est désigné.

Chaque unité est gérée par un responsable d'unité. Le responsable d'unité est l'interlocuteur privilégié en interne et en externe, notamment des partenaires externes pour toute question concernant la mission de son unité et la région dans laquelle elle opère.

1.2.2.2 Unité de support

L'Unité de support a été créée le 1^{er} janvier 2018 et résulte de la fusion entre l'ancien Service Orientation des dossiers et le Service Evaluation et détermination. Le but de ce changement au niveau de l'organigramme était de regrouper dans une même unité tous les agents administratifs qui interviennent dans le traitement des demandes de prestations pour préparer le travail des référents ou les décharger de tâches bien définies. L'unité de support se compose principalement d'un personnel administratif.

Les agents **orientation des dossiers** clarifient le type de prestations demandées, commandent certaines aides techniques et informent le demandeur des différentes procédures à suivre pour permettre le traitement des dossiers dans les meilleurs délais. Ils définissent quel type de professionnel est nécessaire pour l'évaluation.

Les agents **prise de rendez-vous** gèrent les rendez-vous d'évaluation de l'ensemble des référents et permettent ainsi de rationaliser les trajets et de remplacer au mieux les rendez-vous annulés suite à l'hospitalisation du demandeur.

Les agents **Helpline AT** gèrent les commandes d'aides techniques de base urgentes nécessaires pour un retour/maintien à domicile des bénéficiaires de l'assurance dépendance et renseignent les demandeurs dans le cadre des demandes pour aides techniques.

Le fait que toutes ces tâches soient gérées par du personnel administratif permet de libérer du temps aux référents pour réaliser les évaluations.

Cependant, vu la complexité des demandes il s'est avéré avec le temps que les agents administratifs ont néanmoins besoin d'une personne de référence parmi les référents pour des questions plus spécifiquement liées au métier.

Ainsi de nouveaux postes ont été créés : les postes d'expert AT/LO et expert AS de l'Unité de support.

Les experts AT/LO traitent par ailleurs des demandes pour aides techniques spécifiques nécessitant une évaluation et peuvent remplacer un agent Helpline AT en cas d'absence. L'expert AS traite des demandes pour aides et soins spécifiques et remplace un agent orientation en cas d'absence.

1.2.2.3 Unité qualité et contrôle

▪ *Au niveau national*

L'unité qualité et contrôle construit, en collaboration avec les différentes parties prenantes, les indicateurs de la qualité des soins nationaux, conformément à sa mission légale.

Elle assure le suivi de ces différents indicateurs et fera les constats nécessaires aux différentes parties prenantes (prestataires, CNS, ministères).

La surveillance du respect des bonnes pratiques liées aux prestations de l'assurance dépendance au sein du secteur des soins de longue durée est également une mission qui lui est confiée.

Ensuite, cette unité développe également le système de contrôle des prestations et favorise l'amélioration continue des pratiques au sein du secteur des soins de longue durée.

Régulièrement, un rapport de son activité de contrôle et de ses différentes interventions est présenté.

Dans le cadre de sa politique de contrôle et de suivi, l'Unité qualité et contrôle est en charge de la gestion des plaintes. Les plaintes enregistrées à l'AEC concernent tout dysfonctionnement dans la prise en charge de la personne dépendante.

Elles peuvent concerner :

- Le traitement du dossier par l'AEC : relation avec l'AEC, durée de traitement, défaut d'information.
- L'intervention du prestataire : prestations non réalisées ou ne répondant pas au requis
- L'intervention de l'aidant : capacités à assumer sa tâche, intervention inappropriée
- Fournisseur d'aides techniques: AT non conforme, etc...

▪ *Au niveau communication et partenariats externes*

Elle assure la liaison entre l'AEC et le Ministère de la Sécurité sociale pour toutes les affaires dont l'AEC est saisie pour prise de position, explications et les préparations de textes ou discours en lien avec l'assurance dépendance ainsi que des sujets qui y sont associés. Elle informe le grand public sur le système de l'assurance dépendance par le biais de présentations ou dans le cadre des formations professionnelles comme dans les lycées et assure différents cours. Ces séances d'information permettent d'assurer une meilleure compréhension des missions de l'AEC et de gagner en visibilité au niveau national.

1.2.3 La direction

La direction s'engage à poursuivre ses orientations stratégiques fixées dans sa carte stratégique et à décliner ces objectifs en actions et en tâches concrètes. Elle pilote l'ensemble des services de l'Administration d'évaluation et de contrôle et en promeut l'évolution et l'amélioration continue de ses services.

Elle est également impliquée dans le développement de l'assurance dépendance.

2. LES ACTIVITÉS DE L’AEC

2.1 Le SGA

2.1.1 Les activités générales du SGA

▪ **La gestion de l’optimisation de la politique RH et de la politique de formation**

Au niveau de la gestion de l’optimisation de la politique RH et de la politique de formation, le SGA a :

- introduit des demandes de renforcement de personnel dans le cadre du numerus clausus
- analysé les effectifs en fonction des réflexions faites par la Commission d’économies et de rationalisation en vue de l’implémentation d’une nouvelle application eCER
- participé au réseau des ressources humaines du Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative
- participé au Comité de pilotage dans le cadre du déménagement vers la Cité de la sécurité sociale en 2022
- poursuivi les travaux en ce qui concerne la réalisation d’un nouveau modèle de compétences proposé par le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative
- participé aux travaux dans le cadre de l’établissement du plan de travail de l’AEC pour la période de 2019 à 2021.

▪ **Protection des données, maximisation et la sécurisation des échanges de données par voie électronique**

Les travaux portant sur la protection des données, la maximisation et la sécurisation de nos échanges de données par voie électronique se sont concentrés sur les éléments suivants:

- Continuation des discussions avec les autres institutions de la sécurité sociale pour implémenter les actions devenues nécessaires avec l’entrée en vigueur de la General Data Protection Regulation (GDPR)
- Mise-à-jour des « Instructions pour le personnel »
- Contacts réguliers avec le DPO (Data protection officer)
- Destruction des casiers judiciaires dans les dossiers personnels des agents de l’AEC
- Travaux avec le Centre des technologies de l’information de l’Etat (CTIE) en vue de la migration de serveurs de l’IGSS vers le CTIE
- Collaboration avec le Service évaluation et détermination dans le cadre du projet « Réévaluations » et la réalisation d’une analyse de risques en rapport avec le respect de la protection des données
- Commencement du projet par rapport à la mise en place d’une messagerie électronique sécurisée pour les échanges avec l’ADAPTH asbl
- Participation au questionnaire sur l’application des règles de protection des données au sein de l’administration étatique
- Lancement du projet eTracking avec la Caisse nationale de santé.

2.1.2 Les activités liées à la réforme

Le Service de la gestion administrative a continué à travailler sur le développement, la mise en production et l'entretien des outils informatiques dans la foulée de l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance en date du 1^{er} janvier 2018:

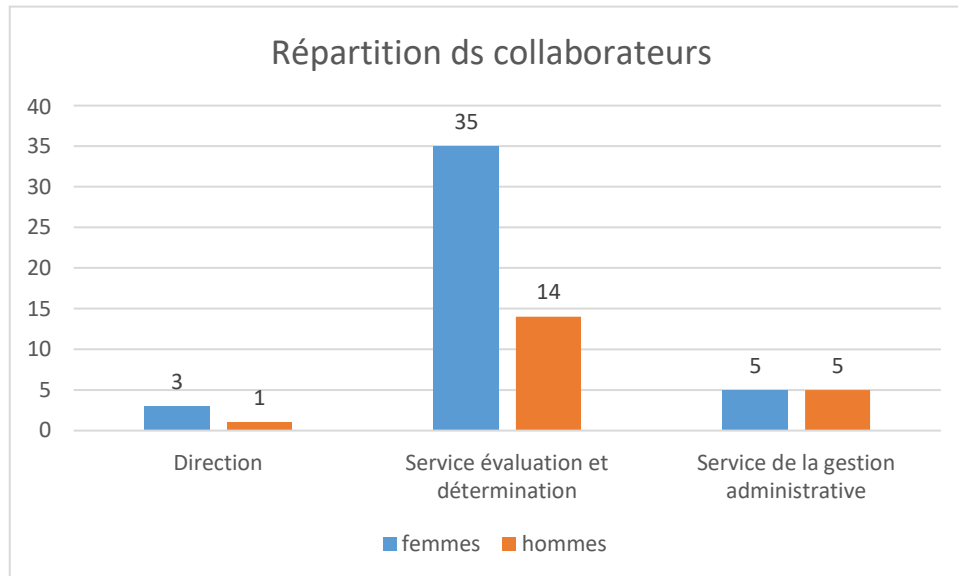
- TCOv2, application métier pour le traitement des dossiers des demandeurs de prestations (le chef de projet était affecté au Service qualité. Le Service de la gestion administrative a participé aux travaux en ce qui concerne les éléments techniques exclusivement)
- QuestAPP : la nouvelle application développée en interne par le Service de la gestion administrative et servant à l'évaluation de la situation de dépendance des demandeurs de prestations a fait l'objet de mises-à-jour en fonction de l'expérience acquise et des demandes introduites par le Service évaluation et détermination. Une enquête de satisfaction a en outre été lancée en fin 2019
- Lancement et exploitation d'une enquête de satisfaction de l'application TCOv2
- Adaptation de la plateforme servant à échanger les données entre QuestApp et TCOv2
- Participation aux travaux par rapport à la réalisation d'un nouveau site internet
- Analyse en ce qui concerne la mise en place d'un nouveau service tickets
- Projet de la réalisation d'un nouveau Datawarehouse par le Centre informatique de la sécurité sociale.

En outre, le Service de la Gestion administrative a développé une application facilitant et perfectionnant la communication avec la Caisse nationale de santé en matière de paiement des mémoires d'honoraires au tarif R20 (Rapport à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance : Rapport du médecin traitant dans le cadre de l'instruction d'une demande en obtention de prestations de l'assurance dépendance)

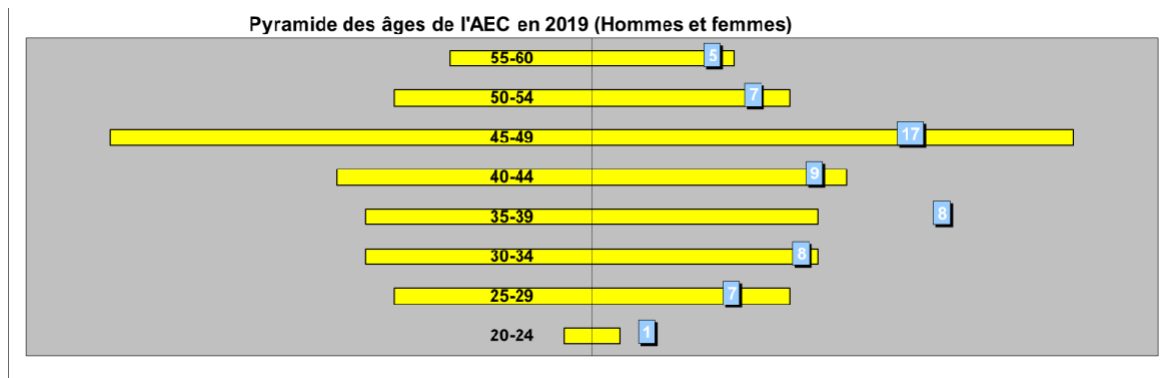
2.1.3 Les chiffres

▪ La gestion de l'optimisation de la politique RH :

63 agents ont travaillé en 2019 au sein de l'AEC:



La pyramide des âges se présente comme suit :

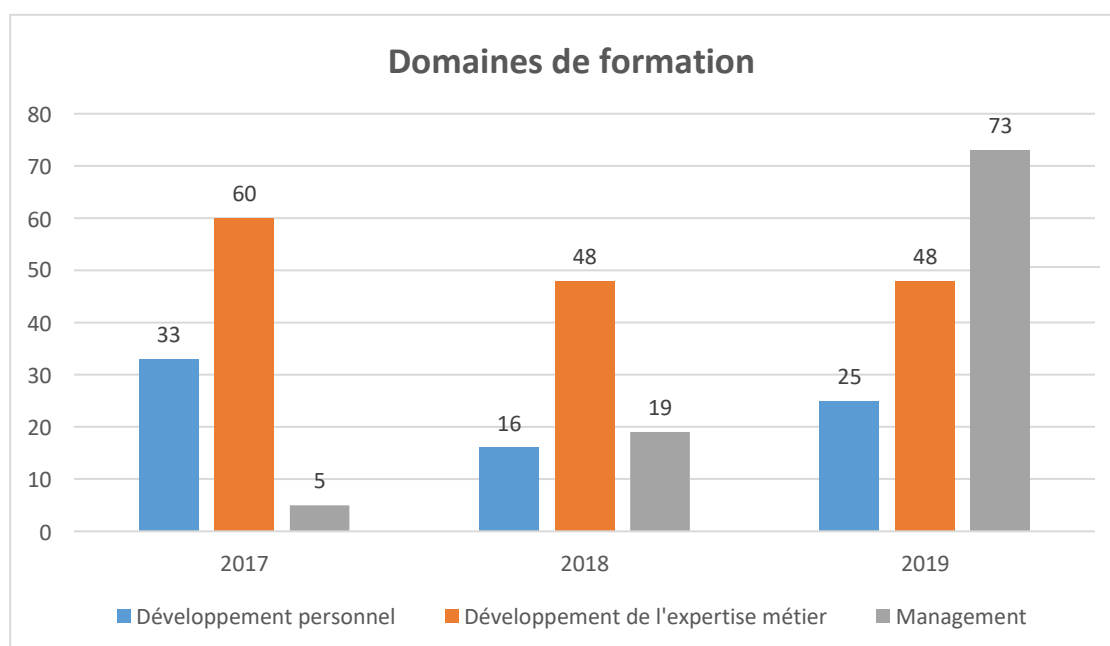


En 2019, aucun nouvel agent a nouvellement été engagé. Des travaux sont toutefois en cours.

- **Promotion et développement de la formation**

	2017	2018	2019
Nombre total de formations	98	83	146
- nombre de formations au Luxembourg	84	68	136
- nombre de formations à l'étranger	14	15	10
Nombre de jours de formation	263,9	111,8	180,4

En 2019, la participation à la formation continue a repris une vitesse de croisière normale avec une moyenne de +/- 3 jours de formation par ETP. **Les formations effectuées dans le cadre des stages ne sont pas prises en compte.** Le nombre de formations à l'étranger, bien que déjà marginal (7% de la formation continue), a baissé de presque 40%. Les formations au Luxembourg restent donc toujours largement privilégiées par les agents à plus de 93%.



Les compétences managériales des responsables ont continué à être développées en 2019. La moitié de la formation continue en 2019 concernait le domaine du management avec au cœur la participation de l'équipe encadrante du SED à un parcours de développement en management de 10 jours proposé par l'INAP.

Par rapport au nombre total de formations continues suivies en 2019, le développement de l'expertise métier a repris de l'avant avec un taux de 33% après le répit de 2018 dû à l'implémentation de la réforme de l'Assurance dépendance.

Les 17% restants concernaient le développement des compétences personnelles des collaborateurs avec en premier lieu toute une panoplie de formations autour de la communication : communication

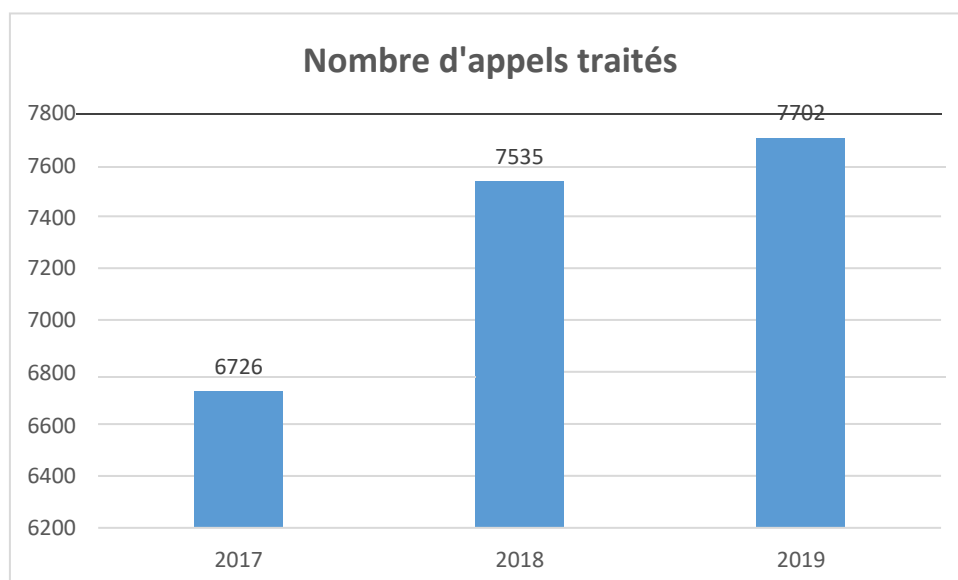
au téléphone, communication avec des personnes en situation de crises et en situation de handicap, communication non violente. Toujours d'actualité aussi les thèmes tels que la gestion du stress et la gestion des conflits.

- **Informatique :**

Le ticket service sert à permettre à l'ensemble des agents d'introduire des demandes de travail au Service de la gestion de la gestion administrative. Au cours de 2019, le Service de la gestion administrative a ainsi reçu et traité 1201 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique : 1041
- Volet secrétariat : 160

Secrétariat



Concernant la Helpline 247-86060 du secrétariat, 7702 appels ont été traités par la Helpline 247-86060 au cours de l'année 2019. Il est à noter que le nombre d'appels traités par le secrétariat en 2019 par rapport à 2018 représente une progression de 2,21%.

Cette ligne fonctionne au sein du secrétariat et existe depuis 1998. Il s'agit de prendre en charge les appels de toute sorte de la part de professionnels et de privés. Un grand nombre de questions est immédiatement traité à ce niveau. D'autres questions sont orientées vers les services et agents plus spécialisés.

2.2 Le service évaluation et détermination

2.2.1 Les principales activités du service évaluation et détermination

Pour l'année 2019, le service évaluation et détermination (SED) comprend 46 collaborateurs et il bénéficie de la collaboration de 7 médecins-évaluateurs externes.

En 2019, les activités du SED ont été placées sous le signe de la consolidation.

Après l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance au 1^{er} janvier 2018, les responsables du service ont continué en 2019 leurs démarches de suivi des questions métier en même temps qu'ils ont maintenu, en étroite collaboration avec la direction, les démarches visant à garantir la qualité du recueil des données et des synthèses de prise en charge émises. Pour ce faire, un processus de suivi personnalisé des référents par leurs responsables d'unité a été formalisé et appliqué.

Ce suivi s'articule autour d'une démarche de retour d'expérience régulier avec le référent et implique également un élément de supervision et d'échange entre responsables dans un but d'harmonisation et d'homogénéisation.

Afin de consolider l'application et la compréhension du nouveau référentiel, des rencontres régulières avec les représentants des prestataires d'aides et soins ont été planifiées, organisées et documentées.

Les réunions régulières avec le département assurance dépendance de la Caisse nationale de santé ont également été à l'ordre du jour.

Le service évaluation et détermination a maintenu le niveau et la fréquence de ses formations internes.

A noter également qu'au cours de l'année 2019, tous les référents ont participé à l'évaluation des indicateurs tels que définis dans le règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge.

Au-delà les démarches de consolidation des pratiques Métier, le SED a également poursuivi son approche de consolidation des outils informatiques, toujours en étroite collaboration avec le Centre d'information de la Sécurité sociale ainsi qu'avec le service de la gestion administrative de l'AEC.

L'application métier TCOv2, avait introduit au premier janvier 2018 un système de gestion dématérialisé et basé sur la notion d'un flux de traitement entièrement informatisé. Cette mise en production de TCOv2 a été vécue comme un changement crucial vers un environnement de plus en plus digitalisé et a représenté un réel changement de paradigme.

Afin de garantir le succès de l'implémentation de l'outil dès le début de sa mise en production, l'Unité de support avait fait évoluer l'application dès la première semaine aux besoins de la distribution et de la visualisation des demandes à traiter, tant au niveau de l'orientation des dossiers comme au niveau de la vue des référents. De même, toutes les procédures en application au SED avaient été adaptées graduellement au nouvel environnement de travail.

Afin de consolider les efforts visant à faire évoluer la fonctionnalité de l'application, le SED, en collaboration avec le coordinateur qualité, a effectué une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs du SED en particulier ainsi qu'auprès de tous les utilisateurs de l'application à l'AEC en

général. Les résultats de cette enquête de satisfaction ont été présentés à l'ensemble de l'AEC. L'exploitation de ces résultats a permis au SED de faire procéder à des améliorations directes, de prioriser les développements futurs ainsi qu'à la formalisation définitive du cahier des charges pour le projet de suivi TCOv2.5.

Riche des expériences tirées de la réalisation et de l'exploitation des résultats de l'enquête de satisfaction sur l'application-métier, le SED a mené, à partir du mois novembre 2019, une enquête de satisfaction concernant l'outil d'évaluation QuestApp. L'exploitation de ces résultats constituera un élément majeur dans et pour l'activité du SED à l'horizon de 2020.

2.2.2 Les activités des différentes unités

▪ Unités régionales

Sur base des pratiques mises en œuvre en 2018 pour optimiser la mise en œuvre de la réforme et l'établissement des synthèses selon le nouveau référentiel, les responsables d'unité ont formalisé et standardisé le suivi et l'encadrement des référents de façon individuelle.

Ainsi le service SED continue à garantir une mise en application correcte du référentiel nouveau, dans l'intérêt du bénéficiaire et de son aidant.

Les responsables d'unité ont assuré la coordination des activités de leur unité respective et soutenu les référents dans le traitement de dossiers difficiles.

Les référents ont procédé aux évaluations des demandeurs de prestations et aux déterminations des prestations requises de la personne dans le domaine des aides et soins (nutrition, hygiène, habillement, élimination et mobilité), des aides techniques et des adaptations du logement suivant le nouvel outil d'évaluation QuestApp, utilisé depuis le 1^{er} janvier 2018.

▪ Unité qualité et contrôle

L'unité qualité et contrôle de l'AEC a été renforcée par l'arrivée d'un agent administratif en mars 2019 afin d'aider à l'organisation et la logistique des nombreux projets relatifs au déploiement de la politique de réévaluation et de la politique qualité en général à mettre en œuvre dans le cadre de la réforme de l'assurance dépendance.

1 ETP de référent a également été transféré à l'UQC en raison de l'accroissement de la charge de travail.

Ainsi l'équipe de l'UQC se compose aujourd'hui de 7 personnes dont une est chargée de la mise en place du contrôle qualité au niveau des aides techniques et adaptations du logement tant chez les prestataires qu'en interne. Pour la soutenir dans sa tâche, des personnes de référence en interne sont disponibles ponctuellement.

Un référent supplémentaire est également en mesure d'apporter son soutien aux travaux de l'UQC dans le cadre de la politique de réévaluations.

Les principales activités

En 2019, l'UQC a posé les bases et a développé la mise en œuvre de la politique qualité dans le cadre des aides et soins et des aides techniques/adaptations du logement telle que définie dans l'article 384bis du Code de la sécurité sociale, avec un renforcement des missions à accomplir par l'AEC et plus particulièrement par l'UQC dans 2 règlements grand-ducaux :

- le règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge
- le règlement grand-ducal modifié du 22 décembre 2006 déterminant
 1. les modalités et les limites de la prise en charge des aides techniques par l'assurance dépendance ;
 2. les modalités et les limites de la prise en charge des adaptations du logement par l'assurance dépendance ;
 3. Les modalités et les limites de la prise en charge par l'assurance dépendance des aides techniques pour les personnes bénéficiant de soins palliatifs dans ses articles 5 et 31.

S'y ajoute que, afin d'avoir des données factuelles et d'être en mesure de croiser les données à disposition et les données collectées auprès des prestataires, l'UQC a soutenu la construction du DataWarehouse de l'AEC.

MySecu : outil de réévaluation pour les prestataires

2019 a permis à l'UQC de mettre à disposition des prestataires un outil de réévaluation supportant une transmission des informations à l'AEC en passant par une voie électronique sécurisée.

Cet outil novateur contribue à un suivi plus régulier et une meilleure mise à jour des synthèses de prise en charge, dans le cadre de la mise en place de la politique de réévaluation des prestations, valorisée par la réforme à l'article 366 du CSS.

Cet outil a été développé depuis le second semestre de 2018, grâce à un partenariat avec le Centre commun de la sécurité sociale – Département informatique.

Après une phase de test fin 2018- début 2019, en collaboration avec la COPAS et certains prestataires du secteur, cet outil a été présenté dans sa version finale à l'ensemble des prestataires d'aides et de soins de mars à juillet 2019 (Etablissements à séjour continu et Réseaux d'aides et de soins généralistes). L'outil pourra être mis à disposition du secteur handicap en 2020.

Au 31 décembre 2019, 54 prestataires utilisent l'outil de réévaluation MySecu. Cela correspond à près de 300 réévaluations traitées par l'AEC suite aux informations transmises par les prestataires par ce biais.

Indicateurs de la qualité de la prise en charge

Le contrôle de la qualité des prestations fournies se fait notamment au moyen d'indicateurs définis dans le « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge ».

L'UQC est chargée de la mesure, du contrôle et du suivi de ces différents indicateurs et l'année 2019 a permis le début de ces mesures, en impliquant les prestataires via des réunions de travail avec la COPAS et différents groupes de travail à géométrie variable en fonction des thématiques abordées.

Fiche de transfert

En 2019, l'UQC a sollicité tous les prestataires afin de savoir dans quelle mesure ils ont mis en place la fiche de transfert qui doit faire partie intégrante de la documentation de soins et dont l'existence et le contenu sont précisés dans l'article 4 du « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge ».

Mécanisme formalisé de la gestion des plaintes

L'UQC a également procédé au recensement de l'existence d'un mécanisme formalisé de gestion des plaintes chez les prestataires d'aides et de soins, à l'aide d'un questionnaire, dans le cadre du suivi de l'article 9 du « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge ».

Un délai de 6 semaines a été accordé aux prestataires pour répondre à ce questionnaire et ils étaient invités à illustrer leurs propos par la transmission de tous documents jugés utiles (par exemple : documents, article dans leurs newsletters, photo d'un panneau d'affichage, procédure le cas échéant, etc ...).

Prévalence des chutes et escarres

Ces deux autres indicateurs ont été construits dans leurs modalités, définition et mode de recensement en groupe de travail avec des représentants de prestataires.

L'ensemble des prestataires du secteur a reçu les documents nécessaires aux recensements de ces indicateurs en décembre 2019 pour un recensement prévu jusqu'au 3 février 2020.

Suivi du poids et de la douleur

Un ensemble d'informations est collecté en routine par les référents auprès des demandeurs et bénéficiaires de prestataires lors de leurs évaluations des besoins. Ce set d'informations sera complété par des contrôles de documentation chez les prestataires qui doivent réaliser certains suivis et enregistrements dans leur documentation de prise en charge.

Contrôle de la qualité de la documentation

L'UQC a pour mission de vérifier la qualité de la documentation des aides et soins fournis en vérifiant la présence des différents contenus tels que définis dans le chapitre 1^{er} du « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge ».

Les différents contrôles ont commencé fin 2019 et s'organiseront en routine en 2020. Pour permettre un enregistrement de ses constats, l'UQC développe un outil informatique, en interne, en partenariat avec le Service de la gestion administrative (SGA).

Aides techniques

Elévateurs d'escaliers

Comme les élévateurs d'escaliers constituent le poste de loin le plus cher des dépenses pour aides techniques prises en charge par l'assurance dépendance, un suivi régulier de ces installations s'impose.

Une analyse réalisée par l'UQC lors du premier semestre 2019 a permis de conclure, que les délais pour l'organisation de la réception technique des élévateurs d'escaliers par un organisme de contrôle agréé n'étaient pas respectés par les fournisseurs.

Lors d'entrevues individuelles réalisées avec les fournisseurs d'élévateurs d'escaliers en automne 2019, les exigences de l'UQC par rapport à l'organisation de la réception technique de l'élévateur d'escalier par un organisme agréé *dans les jours qui suivent l'installation* ont été précisées. En 2020, l'UQC suivra de près le respect de ces consignes et émettra le cas échéant un avis négatif pour la liquidation du solde restant de la facture.

Aussi, l'UQC s'assurera dorénavant de la satisfaction du bénéficiaire, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité de l'installation, avant de donner un avis positif pour le paiement du solde restant.

Par ailleurs, suite aux entrevues et au vu de l'expérience acquise par l'UQC dans le cadre de plaintes pour installations non-conformes d'élévateurs d'escaliers, les obligations à respecter par les fournisseurs ont été précisées dans la procédure relative à l'établissement d'une offre de prix pour élévateur d'escalier.

En outre, le formulaire à remplir par le fournisseur pour l'introduction d'une offre de prix pour élévateur d'escalier a été détaillé, afin de permettre une meilleure analyse de l'offre à l'AEC et de s'assurer que l'installation proposée correspond aux besoins spécifiques du demandeur et du contexte architectural du lieu d'installation.

Les nouveaux documents sont d'application obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2020.

Aides techniques mises à disposition par le SMA

Les prestations que le SMA doit assurer sont régies par la convention entre le SMA et la Caisse nationale de santé (CNS). Cependant, cette convention n'a plus été actualisée depuis 2002.

Afin de pouvoir avancer sur les points concernant les services à fournir par le SMA aux bénéficiaires d'aides techniques, l'UQC a élaboré avec la CNS et le SMA une annexe à la convention déterminant pour chaque type d'aide technique mise à disposition par le SMA les engagements qu'il doit respecter (exemples : délai de livraison, installation requise, maintenance à prévoir, etc...).

Cette annexe servira de base en 2020 pour les contrôles à réaliser vis-à-vis des aides techniques fournies par le SMA.

Satisfaction des bénéficiaires d'aides techniques

L'UQC projette de réaliser 4 enquêtes de satisfaction par an, dont 2 enquêtes portant sur des aides techniques standards fournies par le SMA et 2 enquêtes sur des aides techniques acquises auprès d'un autre fournisseur. L'objectif de ces enquêtes est d'évaluer le niveau de satisfaction des bénéficiaires quant à la qualité des aides techniques fournies et aux services prestés par les fournisseurs et de détecter le cas échéant des irrégularités.

En 2020, les enquêtes de satisfaction en matière d'aides techniques standards porteront sur les lève-personnes actifs et passifs et les chaises de douche standards : chaises de douche à 4 pieds et chaises de douche de coin et les tabourets de douche.

En matière d'aides techniques non-standards, les enquêtes de satisfaction porteront sur les aides optiques pour personnes malvoyantes (enquête téléphonique) et les fauteuils roulants actifs pliables et à cadre fixe.

Prestations non-conformes

Des analyses sur site par les agents de l'UQC peuvent être nécessaires, suite à des irrégularités signalées dans le cadre de plaintes pour prestations non-conformes en matière d'aides techniques.

En 2019, 15 plaintes en matière d'aides techniques ont été suivies par l'UQC. Dans 8 cas, les motifs étaient fondés et une rectification a dû être apportée par le fournisseur.

Contrôle des délais de livraison

Les principes pour l'analyse des délais de livraison des aides techniques ont été définis par l'UQC et une première extraction du DataWarehouse de l'AEC a été réalisée en décembre 2019.

Un contrôle régulier du respect des délais de livraison par les fournisseurs sera réalisé par l'UQC en 2020.

Adaptations du logement

Correspondance entre le cahier des charges et l'adaptation du logement réalisée

Afin d'assurer au bénéficiaire que l'adaptation du logement correspond à ses besoins spécifiques ainsi qu'aux caractéristiques techniques définies dans le cahier des charges, l'ADAPTH, expert de l'AEC pour les adaptations du logement depuis 1999, vérifie lors de la réception de chantier que l'aménagement correspond aux exigences établies. Le cas échéant, des rectifications doivent être apportées par le fournisseur avant le paiement de la facture finale.

Ce contrôle de la qualité des prestations est réalisé depuis les débuts de l'assurance dépendance, sans que toutefois les données recensées lors de la réception de chantier aient été exploitables par l'AEC.

Pour y remédier, l'ADAPTH documente de façon standardisée depuis avril 2019, au niveau du module « réception de la réalisation » de chaque dossier logement, si des problèmes ont été relevés lors de la réception du chantier et si des rectifications ont dû être apportées par la société. L'UQC en partenariat avec l'ADPATH analysera les résultats de ce recueil de données au cours du premier trimestre 2020.

Satisfaction des bénéficiaires d'adaptations du logement

Des enquêtes de satisfaction systématiques sont réalisées mensuellement auprès des bénéficiaires d'une adaptation du logement depuis juillet 2019.

Les objectifs poursuivis par ces enquêtes sont multiples. L'UQC souhaite connaître le niveau de satisfaction des bénéficiaires et procéder le cas échéant aux améliorations qui s'imposent :

- par rapport aux services fournis par l'ADAPTH,

- par rapport au travail fourni par la société choisie et au matériel installé,
- par rapport à la qualité fonctionnelle de l'adaptation.

Longévité des adaptations du logement

Les bases pour une analyse de la longévité et de la fonctionnalité des adaptations du logement après plusieurs années d'utilisation ont été développées par l'UQC et l'ADAPTH.

En 2020, ce contrôle débutera par une analyse des adaptations de salles de bains financées par l'assurance dépendance.

Les résultats des indicateurs de la prise en charge et de toutes les actions liées à la mise en œuvre et au suivi de la politique qualité seront présentés dans le rapport biennal de l'AEC qui sera remis aux différentes parties prenantes au cours du premier semestre 2020.

▪ **Unité de support**

L'unité de support comporte plusieurs types de postes ayant des tâches spécifiques : les agents Helpline AT/LO, les agents prise de rendez-vous, les agents orientation ainsi que les experts AT/LO et l'expert AS.

Les tâches liées aux postes Helpline AT/LO et prise de rendez-vous doivent être assurées tous les jours. Pour garantir le meilleur service possible, l'interchangeabilité des agents s'avère nécessaire. C'est pourquoi il a été décidé en 2019 de former au mieux les différents agents pour qu'ils puissent être le plus polyvalent possible et qu'ils puissent remplacer le cas échéant un agent occupant un autre poste. La répartition des bureaux a été repensée dans le but de favoriser davantage l'apprentissage : désormais des agents ayant des postes différents se partagent un même bureau pour pouvoir s'enrichir mutuellement.

Dans le cadre de leurs tâches, les agents de l'unité de support ont facilité à différents niveaux le travail des référents.

7770 aides techniques standard ont été commandées au niveau de la Helpline AT/LO en 2019.

Les agents Helpline AT/LO ont traité 1066 demandes réceptionnées par fax, 4794 demandes réceptionnées par courriel et 286 demandes réceptionnées par le système Regify. Ils ont reçu 112 ordonnances médicales et 113 fiches d'intervention. Ils ont répondu à 2684 appels téléphoniques.

63 demandes ont dû être transmises au service compétent du service CNS dépendance car les demandes concernaient des personnes bénéficiant d'un carnet soins palliatifs. Dans 75 cas les aides techniques n'ont pas pu être commandées par les agents Helpline AT/LO parce que la personne n'avait jamais auparavant introduit de demande auprès de l'Assurance Dépendance en bonne et due forme.

567 demandes introduites au niveau de la Helpline AT/LO concernaient un dédoublement d'une aide technique standard ou une aide technique non standard. Dans ces cas, l'avis d'un expert AT/LO a été demandé. Pour 171 demandes il n'y a pas eu de suite favorable à la demande.

Les agents orientation et experts AT/LO ont réalisé 532 suivis spécifiques d'une demande d'une personne prise en charge dans un centre de rééducation afin de clarifier le besoin en aides techniques ainsi que le moment propice pour l'évaluation.

401 demandes ont pu être traitées et clôturées au niveau de l'orientation parce qu'il s'agissait d'une demande pour aides techniques standard. 427 demandes ont été clôturées au niveau de l'orientation parce que le demandeur était décédé avant qu'une évaluation ne puisse être réalisée.

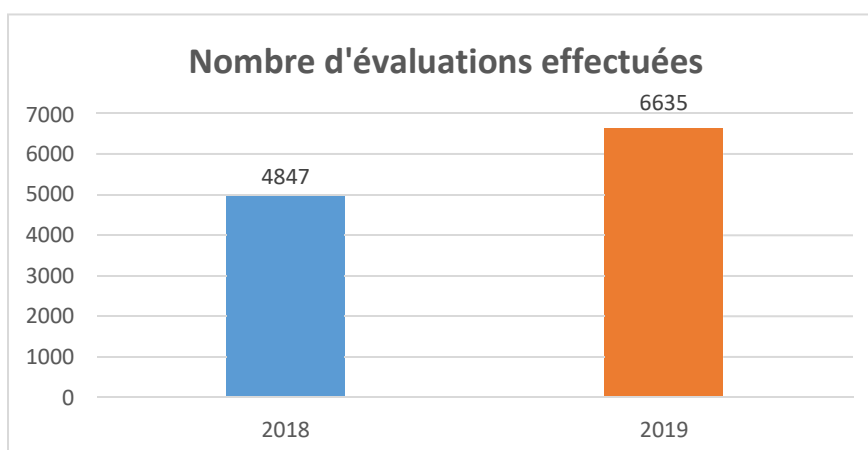
Les agents orientation ont répondu à 466 appels téléphoniques dans le cadre de la clarification des demandes en 2019. La ligne téléphonique en relation avec ce service a été instaurée début juillet 2019 seulement.

Les agents prise de rendez-vous ont répondu à 2698 appels téléphoniques. 7019 rendez-vous ont été fixés par les agents en 2019.

2.2.3 Les chiffres

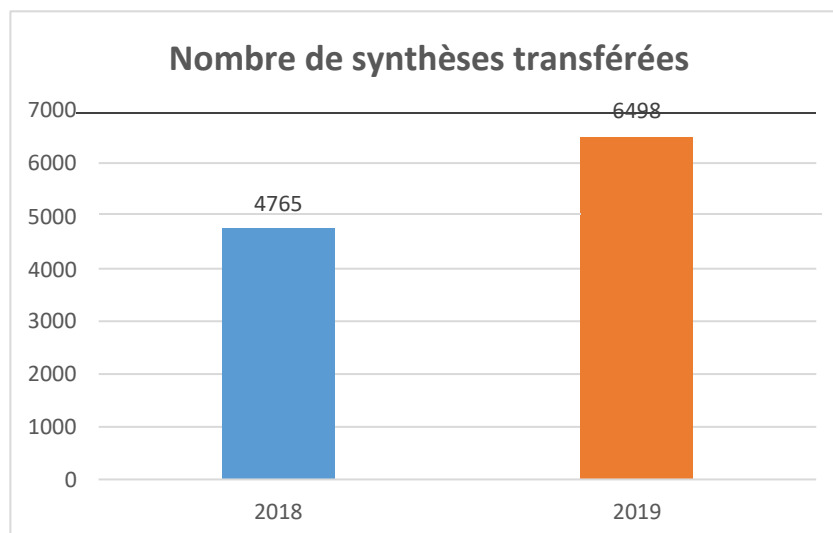
Unités régionales :

- **Les aides et soins**

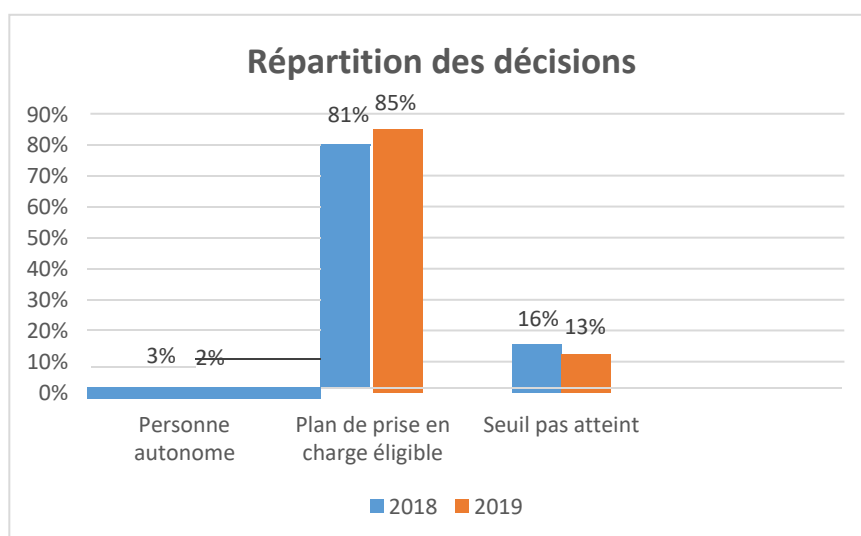


Pour l'année 2019, 6635 évaluations ont eu lieu contre 4847 en 2018 ce qui représente une nette augmentation correspondant à 37%.

Cette croissance s'explique par le renforcement du personnel qui a lieu fin 2018.

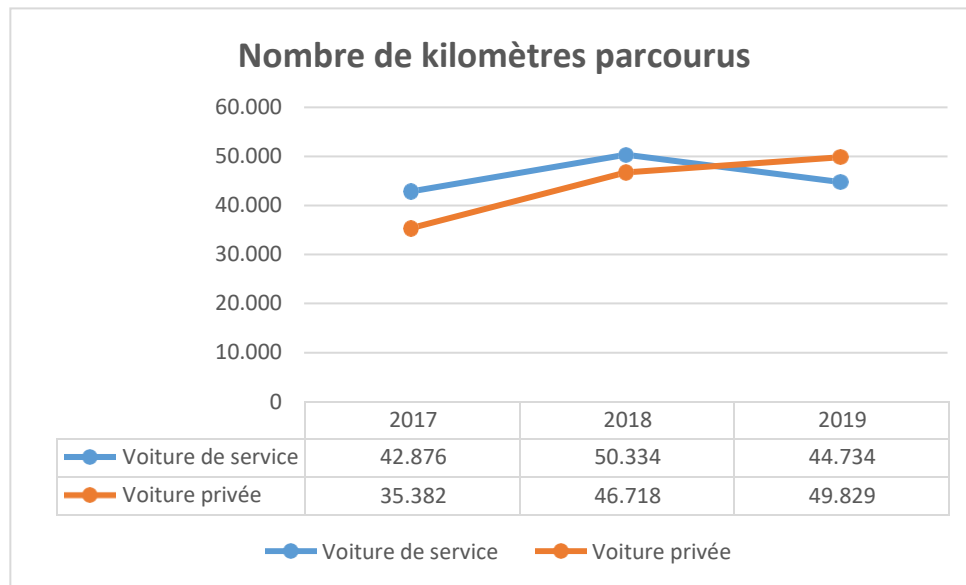


Les synthèses transférées comprennent toutes celles transférées par le référent suite à une évaluation via le mode d'évaluation QuestApp ainsi que celles déterminées dans le cadre de MySecu et des médecins externes. En 2019, il y a eu au total 6710 synthèses parmi lesquelles 212 rectifications peuvent être constatées. Ceci réduit le nombre de synthèses totales effectives à 6498. Par rapport à l'année 2018, nous pouvons constater une hausse de 39%.



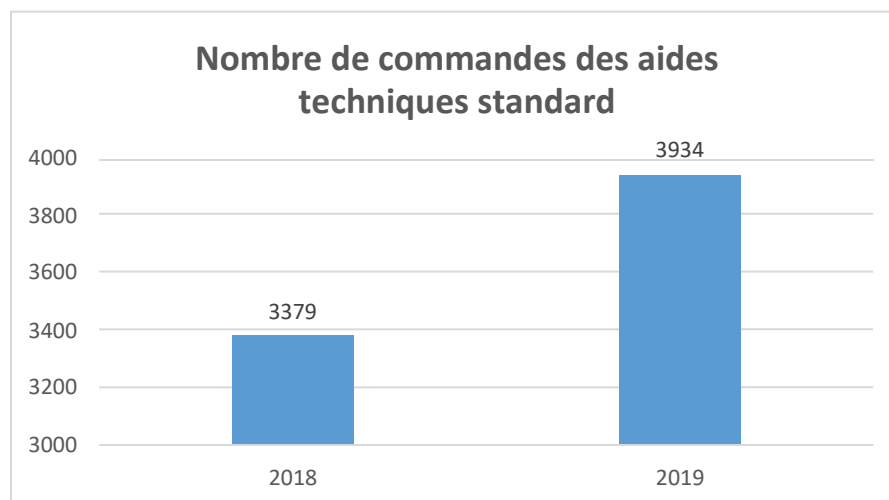
En 2019, 85% des synthèses envoyées ont débouché sur un plan de prise en charge éligible. La non atteinte du seuil, c'est-à-dire les cas où les demandeurs n'ont pas atteint le seuil de 3,5 heures par semaine, a pu être constatée pour 13% des synthèses. 2% des synthèses ont concerné des personnes autonomes dont le requis en aides et soins était égal à 0 minutes par semaine. Nous pouvons constater que le nombre de plans de prise en charge éligibles en 2019 a augmenté à hauteur de 4% par rapport à 2018. Une diminution de 3% du seuil non atteint en 2019 par rapport à 2018 est également à noter.

- **Km parcourus (voiture privée/ voiture de service)**



Les référents qui effectuent les évaluations à domicile des demandeurs de prestations peuvent soit utiliser leur propre voiture soit une des 7 voitures de service mises à leur disposition. En 2017 et en 2018, il est à remarquer que les voitures de service ont plus été utilisées que les voitures privées. En revanche, en 2019, la voiture privée a plus été privilégiée que la voiture de service.

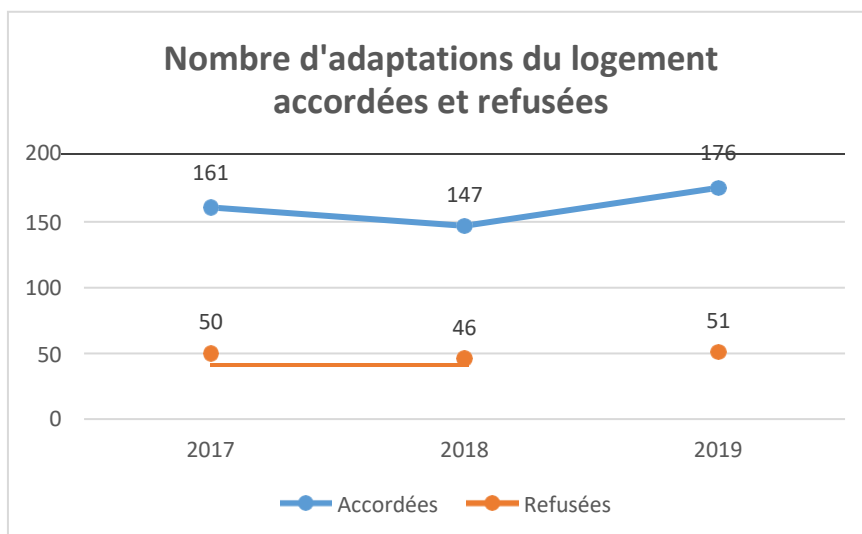
- **Les aides techniques**



En 2019, 3934 aides techniques standard ont été commandés par les référents. En 2018, ce chiffre correspondait à 3379. Entre 2018 et 2019, il y a eu une progression de 16,4% en termes de commandes effectuées. 78,5% des commandes ont été réalisées par des ergothérapeutes et kinésithérapeutes.

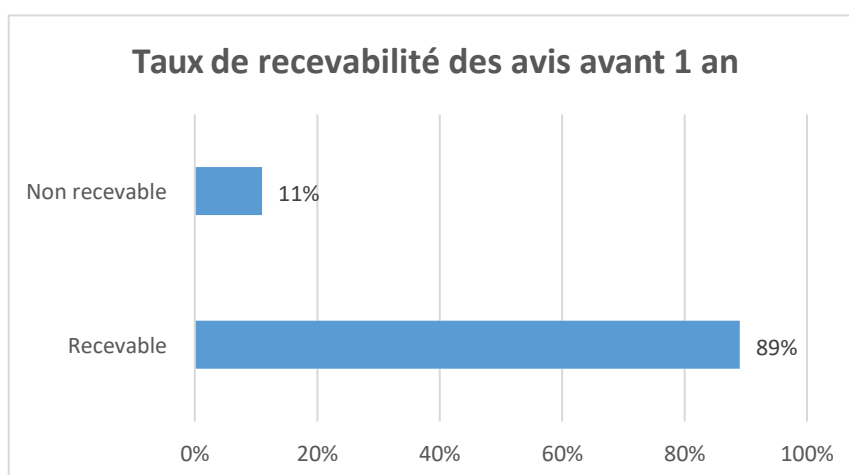
Les aides techniques standard concernent par exemple des barres d'appui fixes, des cadres de marche, des fauteuils roulants ou encore des équipements d'éclairage comme des lampes de lecture et de travail.

- **Les adaptations du logement**



176 adaptations du logement ont été accordées en 2019. Ce nombre était moins important en 2018 avec 147 accords et 161 accords en 2017. En revanche, les avis négatifs ont été un peu plus élevés en 2019 qu'en 2018 avec 5 de plus. Il est important d'ajouter que 7 demandes d'adaptations du logement introduites pendant la fin de l'année 2019 sont à l'heure actuelle en cours d'évaluation ce qui influencera le nombre d'avis positifs et négatifs.

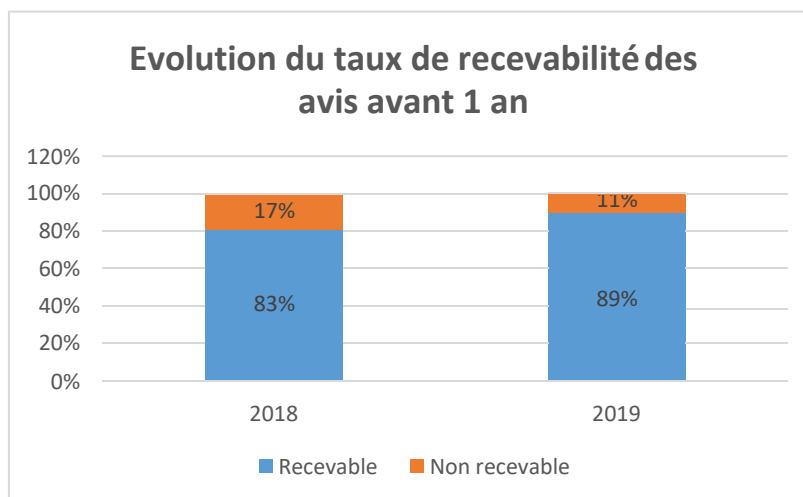
- **Avis avant un an**



En 2019, 778 avis avant 1 an ont été transmis à l'AEC. Les avis avant un an sont des demandes introduites pour une première demande ou une réévaluation de la situation de la dépendance moins d'un an après la dernière notification de décision. Une demande avant 1 an est recevable lorsque le médecin de l'AEC constate un changement fondamental des circonstances dans le rapport médical qui est joint à la demande.

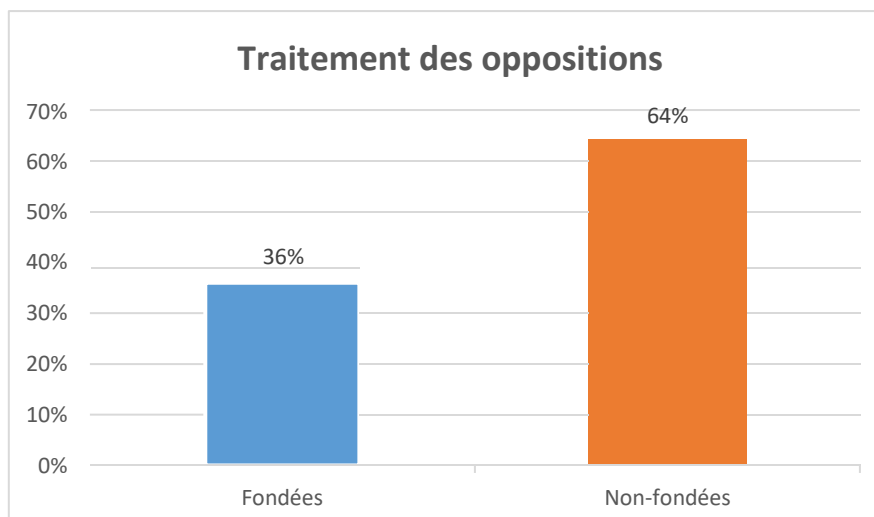
Il est à noter sur les 778 avis avant 1 an réceptionnés en 2019, 773 ont pu être traités en cette même année.

89 % des demandes ont été considérées comme recevables suite auxquelles une nouvelle évaluation a été prévue. En revanche, 11% des demandes avant un an ont été refusées ce qui a donné lieu au maintien de l'ancienne synthèse de prise en charge.



Le taux de demandes recevables par rapport à celles de 2018 a augmenté de 6%.

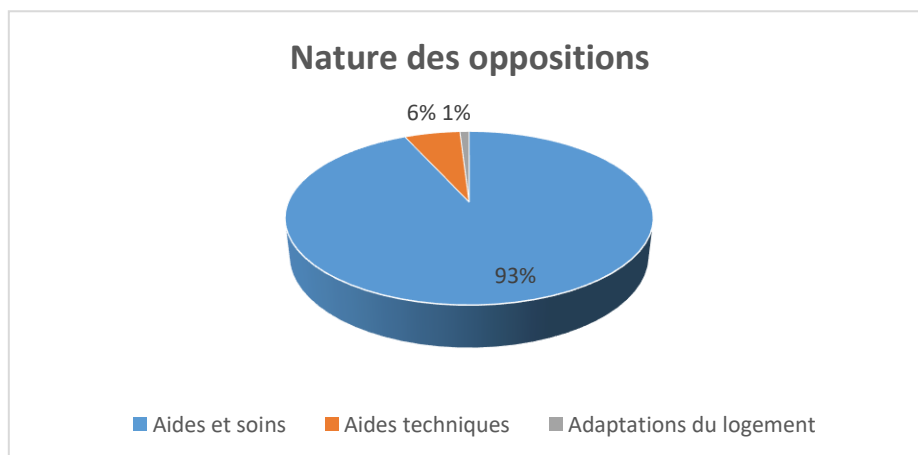
- **Oppositions**



103 oppositions à une décision sur les prestations ont été traitées par l'AEC en 2019, dont 6 concernaient des décisions portant sur des non-résidents. Une opposition à une décision sur les prestations est à formuler par le demandeur ou son représentant légal dans les 40 jours de calendrier à partir de la notification de la décision et doit être adressée à l'organisme gestionnaire. La CNS statue sur la recevabilité de l'opposition. Si l'opposition est recevable, elle est transmise à l'AEC et traitée par

la Direction. Lorsqu'une opposition est fondée, une nouvelle synthèse est établie. Dans le cas contraire, lorsqu'une opposition est non-fondée, l'ancienne décision est maintenue.

En 2019, nous pouvons constater que 36% des oppositions ont été jugées comme fondées et 64% des oppositions ont été considérées comme non-fondées.



La nature des oppositions concernait majoritairement des dossiers d'aides et soins représentant ainsi 93% des oppositions. 6% des oppositions concernaient des dossiers d'aides techniques tandis que 1% des oppositions portait sur une adaptation du logement.

Unité qualité et contrôle :

- **Politique de communication**

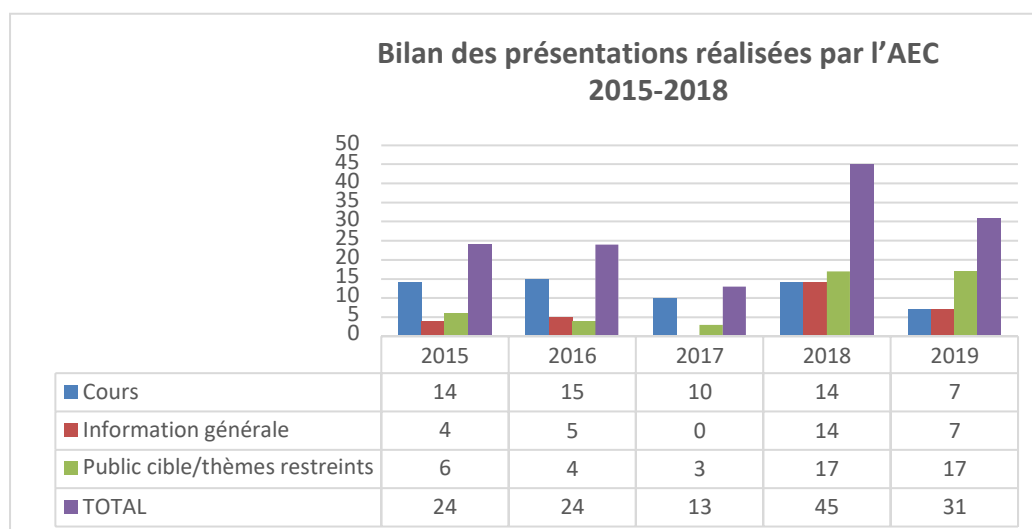
Un nouveau site internet

En date du 11 mars 2019, l'AEC a lancé son propre site internet sur le portail officiel du gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg, disponible sous <https://aec.gouvernement.lu> ou bien www.assurance-dependance.lu.

Ce nouveau site internet s'adresse au grand public, aux partenaires de l'AEC et aux professionnels du secteur via un espace dédié. Par ce biais, l'AEC souhaite optimiser l'information sur l'assurance dépendance et favoriser la communication vers l'extérieur.

Il contient toutes les informations utiles en relation avec l'assurance dépendance, actuellement en langue française, allemande et anglaise. La traduction luxembourgeoise sera mise en ligne en 2020. Le site évoluera en fonction des actualités et des besoins de communication auprès des différents publics concernés.

Bilan des présentations réalisées par l'AEC



En 2018, l'AEC avait réalisé 3 fois plus de sessions d'informations par rapport à 2017 en raison de l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance et presque deux fois plus qu'une année dite « normale ». L'introduction d'une telle réforme avait aussi nécessité un effort important d'information auprès des partenaires directs de l'assurance dépendance. Raison pour laquelle, des sessions d'informations à l'encontre des professionnels, tant prestataires d'aides et de soins que partenaires ou collaborateurs d'autres administrations avaient été organisées.

Fort du succès rencontré en 2018, l'AEC a été fréquemment sollicitée pour continuer ses efforts d'explications sur l'assurance dépendance (son organisation, les prestations à disposition, ainsi que les démarches à réaliser) notamment auprès des autres administrations/services et partenaires, via des sessions d'informations ciblées.

De plus, l'implémentation du nouvel outil de réévaluation à l'usage des professionnels a généré des sessions d'informations à destination des futurs utilisateurs de cet outil auprès de tous les prestataires du secteur des aides et soins (hormis le secteur du handicap pour lequel l'outil sera mis à disposition en 2020).

Foire de l'étudiant & formations pour étudiants

L'AEC a tenu un stand à la Foire de l'étudiant en novembre 2019. Cette participation a permis à l'AEC de présenter les différents métiers qui y sont représentés, et de promouvoir, comme les autres administrations, institutions et services étatiques, le Ministère de la Sécurité sociale en tant qu'employeur de choix.

Enfin, l'AEC a continué d'assurer différents cours sur l'assurance dépendance, notamment au « Lycée technique pour professions de santé », à l'attention des futurs infirmiers et aides-soignants, mais aussi dans le cadre de la formation aux fonctions d'aide socio-familiale et pour les étudiants en Master en gérontologie à l'Université du Luxembourg.

Dossier sur l'assurance dépendance dans le magazine « Aktiv am Liewen » du RBS – Center fir Altersfroen

En décembre 2019, le « RBS - Center fir Altersfroen » a publié dans son magazine « Aktiv am Liewen » un dossier avec des informations ciblées sur l'assurance dépendance. Ce dossier, disponible en langue allemande et française, a été préparé en étroite collaboration avec l'AEC. Avec un tirage de 14.500 exemplaires, le magazine s'adresse au public cible de l'assurance dépendance via une mise à disposition aux membres du RBS, aux clubs seniors et dans les salles d'attentes des médecins et hôpitaux. Deux séances d'information sur l'assurance dépendance, en langue luxembourgeoise et française, ont déjà été planifiées avec le RBS pour le premier trimestre 2020 et annoncées dans le même magazine.

En 2020, l'accent sera mis sur les supports d'information mis à disposition du grand public avec une version en « langage facile » (conformément à la Convention relative aux droits des personnes handicapées), une adaptation de la fiche d'information générale et des fiches d'informations spécifiques en relation avec les aides techniques, adaptations du logement et de voiture, ainsi que la réédition du guide pratique de l'assurance dépendance, en langue française, allemande et anglaise. Ce guide sera diffusé dans les sessions d'information ou lors de la participation à des stands. Il vient compléter l'information au grand public présente sur le nouveau site internet de l'AEC.

3. CONCLUSION

L'année 2019 a surtout été marquée par la mise en œuvre des dispositions légales dans le cadre du contrôle qualité en mesurant les indicateurs légaux définis et l'amélioration des outils informatiques.

De plus, l'AEC a optimisé son processus d'évaluation en confiant une partie des réévaluations aux prestataires dans une logique de coparticipation.

La poursuite de la satisfaction des bénéficiaires et des collaborateurs a également été au centre des préoccupations durant l'année 2019, par le biais de différentes enquêtes de satisfaction afin de répondre au mieux à leurs besoins.

L'accroissement du nombre de formations suivies en 2019 témoigne d'une volonté d'acquisition et de développement de compétences face à une accélération des changements de toute nature, qu'ils soient technologiques, sociaux, ou politiques.

Le nouveau programme de travail de l'AEC (2019-2021) défini en 2019 constitue le socle qui permettra de mettre en place les actions pour les prochaines années afin d'être aligné aux objectifs stratégiques fixés et ce dans une démarche d'amélioration continue.