

# Rapport d'activité AEC 2018

## 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 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. Ayant fêté ses 20 ans d'existence en 2018, 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 est devenue une administration autonome.

### 1.1.3 Les objectifs poursuivis

Compte tenu des travaux réalisés et des objectifs qui ont été atteints en 2013, le Comité de direction de l'ancienne CEO a revu ses orientations stratégiques au début de l'année 2014. 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.

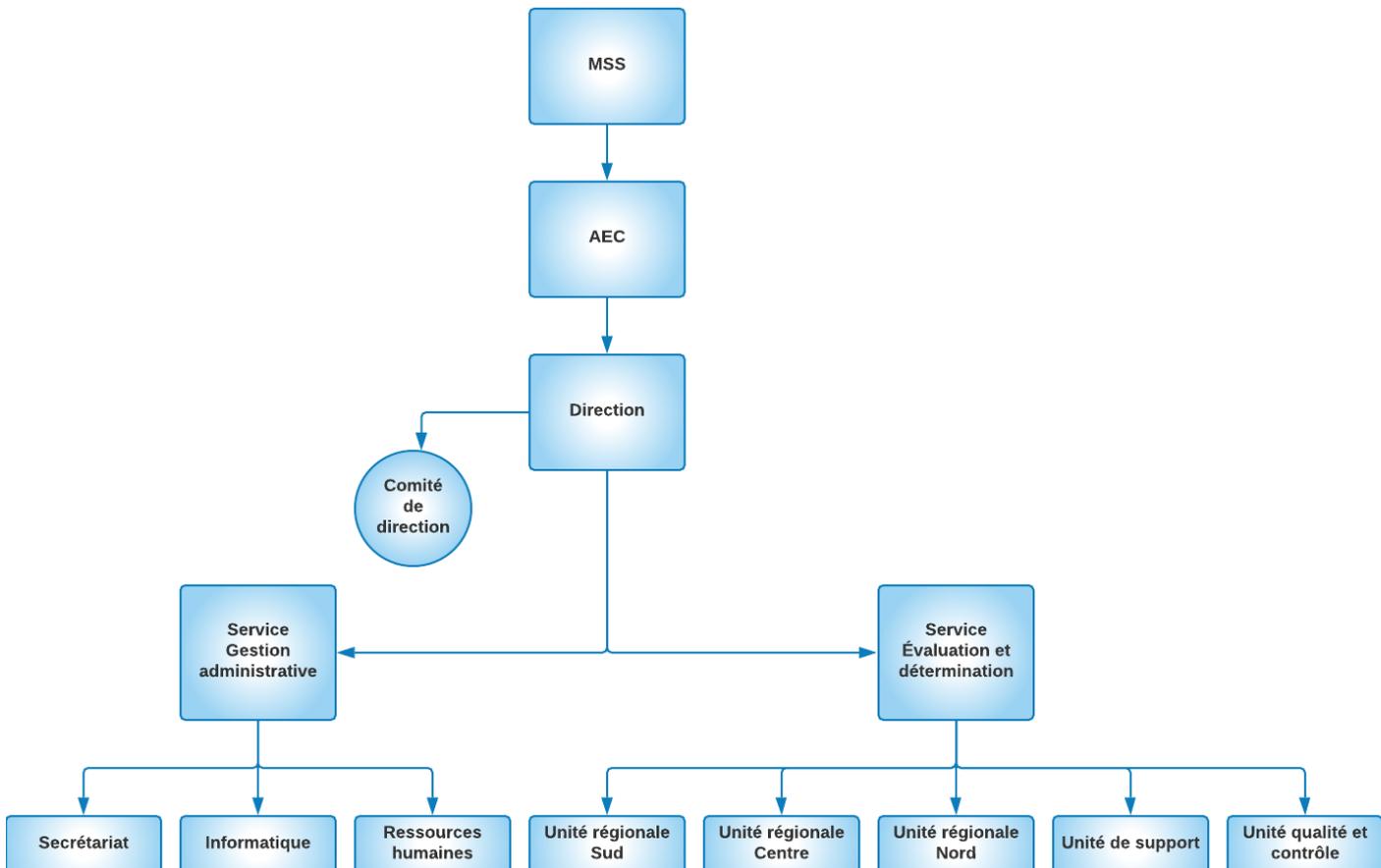
Elle se décline autour de 4 axes prioritaires :

- 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.

Comme les années précédentes, les objectifs fixés dans la carte stratégique ont servi de fil conducteur à l'AEC dans ses travaux qui, en 2018, visaient en grande partie le développement des supports et des outils nécessaires à la mise en œuvre de la loi concernant la réforme de l'assurance dépendance dès le 1er janvier 2018.

## 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 unités 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<sup>er</sup> 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 défaut
  - L'intervention de l'aidant : capacités à assumer sa tâches, 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 et cela dans des délais définis. Elle pilote l'ensemble des services de l'Administration d'évaluation et de contrôle et en promeut l'évolution et l'amélioration continue en vue d'optimiser les flux de traitement des dossiers des demandeurs et de garantir la satisfaction des bénéficiaires.

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
- réalisé les travaux en matière d'introduction du compte-épargne temps

- 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
- commencé 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
- **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)
- Reformulation des « Instructions pour le personnel »
- Désignation d'un DPO (Data protection officer)
- Formulation et la mise en ligne de l'« Information aux demandeurs de prestations de l'assurance dépendance ainsi qu'à leurs aidants » en matière de protection des données. Une version a en outre été annexée au formulaire de demande de prestations
- Négociations 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
- Mise en place d'un système de messagerie sécurisée (Regify) pour l'échange de fichiers avec les établissements de rééducation
- Réflexions par rapport à la mise en place d'une messagerie électronique sécurisée pour les échanges avec l'ADAPTH asbl.

### 2.1.2 Les activités liées à la réforme

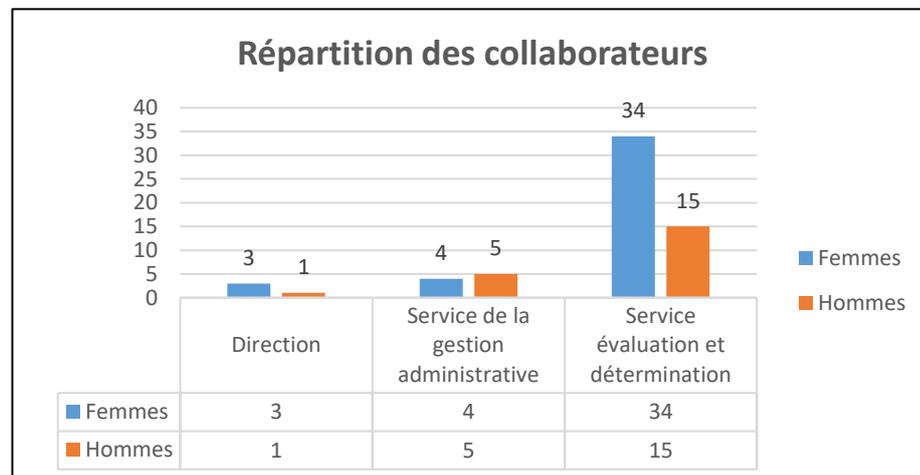
Le Service de la gestion administrative a travaillé principalement sur **le développement et la mise en production des outils informatiques** qui ont été mis en production avec l'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance en date du 1<sup>er</sup> janvier 2018:

- 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
- Adaptation de la plateforme servant à échanger les données entre QuestApp et TCOv2
- Adaptation des templates au nouveau prérequis technique et métier
- Adaptation des outils de digitalisation des documents papier aux nouveaux dispositifs
- Réflexions par rapport à la réalisation d'un nouveau site intranet et d'un nouveau service tickets
- Projet de la réalisation d'un nouveau Datawarehouse par le Centre informatique de la sécurité sociale.

### 2.1.3 Les chiffres

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

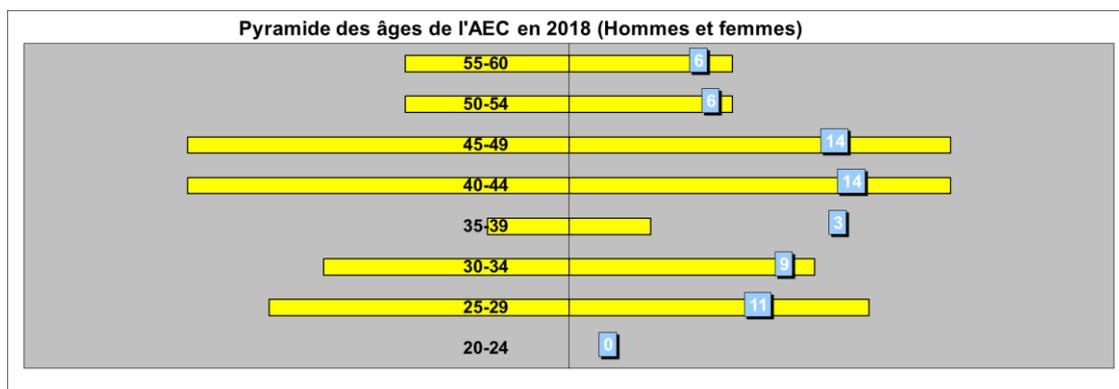
62 agents ont travaillé en 2018 au sein de l'AEC:



Pendant l'année 2018, l'AEC a connu une réorganisation des services notamment par la restructuration du SED (Service d'évaluation et de détermination) et du SQC (Service qualité et contrôle). Ce dernier est devenu une unité du SED, portant désormais la dénomination d'Unité qualité et contrôle. Le service orientation des dossiers a fusionné avec le SED devenant ainsi l'Unité de support.

Ce changement a porté le nombre de services de quatre à deux : le SGA et le SED. Cette tendance explique donc le nombre élevé de personnes travaillant dans le Service évaluation et détermination qui est composé, d'une part, d'un personnel administratif et d'autre part, de professionnels de santé intervenant dans le flux de traitement des dossiers.

**La pyramide des âges se présente comme suit :**

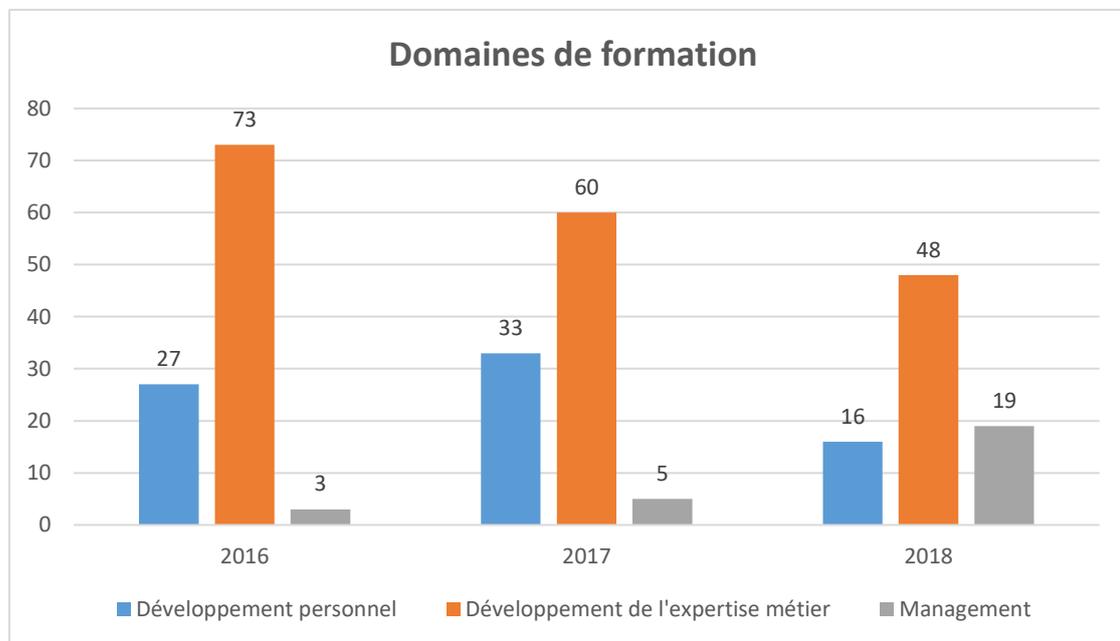


En 2018, 9 agents ont été nouvellement engagés (tous services confondus). Il s'agit de recrutements de remplacement et de recrutements de renforcement.

▪ **Promotion et développement de la formation**

	2016	2017	2018
Nombre total de formations	103	98	83
- <i>nombre de formations au Luxembourg</i>	88	84	68
- <i>nombre de formations à l'étranger</i>	15	14	15
Nombre de jours de formation	172,7	263,9	111,8

En 2018, le nombre de formations externes a été en légère baisse par rapport aux autres années ce qui peut s'expliquer par le nombre important de formations internes qui ont été effectuées en lien avec les modalités de la mise en œuvre de la réforme et le nouvel outil d'évaluation. Il est donc à noter que le nombre de jours de formation a également été moins élevé en 2018, soit 58% de moins. Le nombre de formations à l'étranger, dont la plupart se sont déroulés en France, en Belgique et en Allemagne, est resté relativement stable les trois dernières années, variant entre 14 et 15.



Le nombre de formations en lien avec le développement personnel a baissé de 52% par rapport à l'année 2017. Cela concerne les domaines comme la prise de décision, l'organisation du travail, le travail en équipe ou la communication.

Le domaine du développement de l'expertise métier, c'est-à-dire le développement professionnel comme les formations en lien avec les pathologies, l'informatique (Excel...), les ressources humaines ou les formations continues a connu une légère baisse en termes de formations effectuées, à savoir 20% en moins qu'en 2017.

Enfin, les formations se basant sur le domaine du management comme le management stratégique ou le management d'équipe ont augmenté considérablement allant de 3 en 2016 à 19 en 2018 ce qui correspond à une hausse de 84% les deux dernières années. Nous pouvons remarquer que l'importance accordée à l'acquisition de nouvelles connaissances et compétences dans le domaine du management connaît une évolution non négligeable depuis 2018

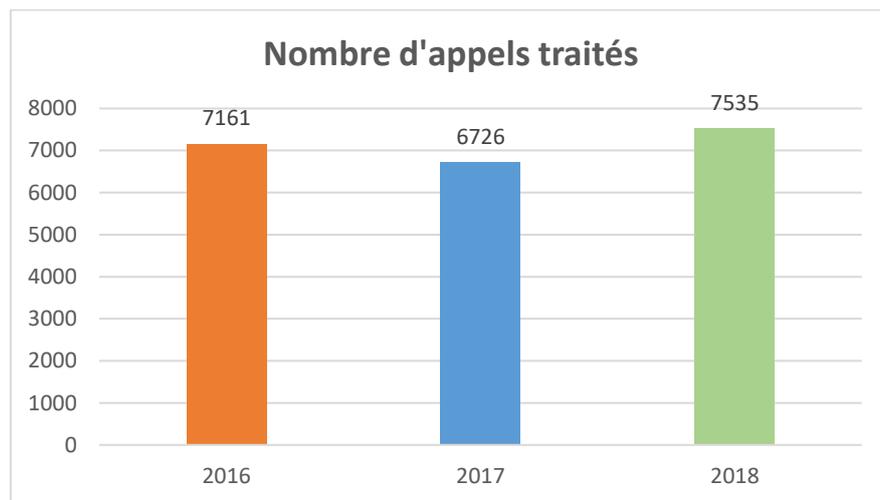
▪ **Informatique :**

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 2018, le Service de la gestion administrative a reçu et traité 1746 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique : 1539
- Volet secrétariat : 207

▪ **Secrétariat**



Concernant l'Helpline 247-86060 du secrétariat, 7535 appels ont été traités par l'Helpline 247-86060 au cours de l'année 2018, pendant les plages d'ouverture. Il est à noter que le nombre d'appels traités par le secrétariat en 2018 par rapport à 2017 représente une progression de 11%.

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

Les activités du service évaluation et détermination (SED) ont été marquées pour l'année 2018 par trois événements majeurs, tous entrés en vigueur au premier janvier 2018. Il s'agit de la réorganisation fonctionnelle du service, de la mise en production de la nouvelle application métier TCOv2, et de la mise en application de la réforme de l'assurance dépendance, accompagnée de l'introduction du nouvel outil d'évaluation QuestApp.

## ▪ Réorganisation fonctionnelle du service évaluation et détermination

L'ancien Service orientation des dossiers ainsi que le Service qualité ont été incorporés au Service d'évaluation et détermination (SED) au cours de l'année 2018. Aussi le Service évaluation et détermination regroupe toutes les activités liées au traitement des demandes, après leur réception par le secrétariat jusqu'à la transmission de l'avis à l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance.

Le SED comprend dès lors 49 collaborateurs et il bénéficie de la collaboration de 6 médecins-évaluateurs externes.

Afin d'élargir et d'approfondir la communication et la formation pour un sujet spécifique, le SED a organisé en tout 11 sessions de formation, de présentation et d'ateliers à thématique particulière en réunissant l'ensemble des membres du SED, de même que les médecins externes.

## ▪ Mise en production de la nouvelle application métier TCOv2

Le deuxième événement marquant pour le SED, en particulier, mais aussi pour l'AEC en général, a été la mise en production de sa nouvelle application-métier TCOv2.

L'application TCOv2, développée en étroite collaboration avec le Centre d'information de la Sécurité sociale depuis 2014, a introduit un système de gestion dématérialisé (c'est-à-dire « sans papier ») qui est basé sur la notion d'un flux de traitement entièrement informatisé. Le travail du référent est visualisé sous forme de relevés et de listes informatisées. L'application prévoit le suivi des délais par un échancier automatisé et la notification des événements liés au traitement de la demande par un système de notification intégré dans l'application.

La mise en production de TCOv2 a été vécue comme un changement crucial dans le travail du référent et la transition vers un environnement de plus en plus digitalisé représente un réel changement de paradigme.

Afin de garantir le succès de l'implémentation de l'outil, l'Unité de support a 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 ont été adaptées graduellement au nouvel environnement de travail. Au cours du mois de juin, l'implémentation de l'application TCOv2 a été jugée réussie par toutes les parties impliquées dans le développement. En parallèle, un projet de suivi TCOv2.5 a été lancé visant à faire évoluer l'application et afin de développer les fonctionnalités nouvelles nécessaires afin d'en faire la seule et unique application-métier.

## ▪ Réforme de l'assurance dépendance – introduction de l'outil d'évaluation QuestApp

L'entrée en vigueur de la loi sur la réforme de l'assurance dépendance ayant mené à l'introduction du nouvel outil d'évaluation QuestApp, a été le troisième événement marquant pour le SED.

Au cours des derniers mois de l'année 2017, des formations en interne avaient été organisées pour préparer l'ensemble des collaborateurs au nouveau référentiel, au nouvel outil d'évaluation QuestApp et aux nouvelles modalités dans l'évaluation des besoins du demandeur, des capacités de l'aidant et de la répartition des actes.

Dès le 2 janvier 2018, le SED a collecté et centralisé les questions pratiques qui ont été, et qui se sont posées, aux référents afin d'y répondre de façon harmonisée et homogène. L'Unité qualité et contrôle, ensemble avec la Direction de l'AEC, a joué un rôle important dans l'élaboration des réponses. Des précisions écrites, des ajustements procéduraux et des formations internes ont été organisées en fonction.

Afin d'optimiser la mise en œuvre de la réforme au niveau de la collaboration avec les prestataires, le SED a organisé et a participé aux réunions techniques régulières avec les représentants des prestataires et avec le département assurance dépendance de la Caisse nationale de santé.

## 2.2.2 Les activités des différentes unités

### ▪ **Unités régionales**

Afin d'optimiser la mise en œuvre de la réforme et l'établissement des synthèses selon le nouveau référentiel, les responsables d'unité ont suivi et encadré les référents de façon individuelle pendant les premiers mois de l'année 2018. Ainsi le SED a pu réagir de façon rapide et efficace à toute interrogation et à tout incident technique. De par cet investissement important au niveau de l'établissement des synthèses, le SED a su garantir une mise en application correcte du référentiel nouveau, dans l'intérêt du bénéficiaire et de son aidant.

Les responsables d'unité ont assuré durant toute l'année la coordination des activités de leur unité respective. A cela s'ajoute qu'ils ont, surtout après la mise en place de la réforme, joué un rôle de conseil important envers les référents dans le traitement de dossiers difficiles.

Tout au long de l'année 2018, 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), les aides techniques et les adaptations du logement suivant le nouvel outil d'évaluation Questapp, utilisé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### ▪ **Unité qualité et contrôle**

#### **Les principales activités**

L'Unité qualité et contrôle a été très impliquée afin de soutenir et diffuser les informations concernant les changements et impacts de la réforme.

Outre les nombreuses présentations au grand public, aux prestataires et partenaires de l'AEC, l'Unité qualité et contrôle a renseigné les nombreux bénéficiaires ou familles qui s'informaient sur leur situation individuelle suite à l'entrée en vigueur de la réforme.

La mise à jour des informations pour les assurés, en collaboration avec la Caisse Nationale de Santé, a été un des grands objectifs de l'année 2018.

L'entrée en vigueur de la réforme de l'assurance dépendance a entraîné une actualisation des tous les supports d'information de l'AEC qui seront également utilisés afin d'alimenter le nouveau site internet propre à l'AEC qui sera disponible à partir du printemps 2019.

La collaboration avec la COPAS, par la mise en place de rencontres régulières en groupe de travail technique « métier » a permis d'échanger sur les pratiques en cours et de dégager des pistes d'amélioration pour renforcer ce partenariat.

Ces rencontres seront pérennisées et même renforcées en 2019 où des projets communs importants seront à développer.

La mise à disposition d'un outil de réévaluation à l'usage des prestataires, leur permettant de transmettre des informations à l'AEC en passant par une voie sécurisée, vise à assurer 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 CCSS.

Cet outil a été développé à partir du second semestre de 2018, grâce à un partenariat avec le Centre commun de la sécurité sociale et le CISS. Après avoir soutenu son développement, l'Unité qualité et contrôle assurera sa diffusion auprès de l'ensemble des prestataires du secteur. Ce projet novateur permet un échange électronique et sécurisé d'informations entre un prestataire/partenaire et une institution de la sécurité à sociale.

### **Les activités liées aux aides techniques et les adaptations du logement : Contrôle qualité**

En 2018, L'Unité qualité et contrôle s'est focalisée sur la mise en œuvre et la traduction de la réforme dans les procédures et le traitement actuel des dossiers.

Un effort important de mise à jour des procédures, informations et formations internes ont été réalisées afin de s'assurer que le début de la démarche à savoir la détermination de l'aide technique répondant aux besoins du bénéficiaire, de façon homogène et dans un soucis d'efficacité, corresponde aux exigences de la réforme et du nouveau règlement grand-ducal.

Si une amélioration continue des procédures internes est toujours nécessaire, à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2019, l'Unité qualité et contrôle de l'AEC se focalisera davantage, sur la réalisation d'un certain nombre de contrôles ponctuels liés aux aides techniques et sur le suivi de la mise en œuvre des adaptations du logement.

#### ▪ **Unité de support**

Comme il s'agit d'une unité fraîchement créée et renforcée par des personnes recrutées au courant de l'année 2018, l'activité au cours de l'année 2018 a avant tout consisté à former les nouveaux agents et à mettre en pratique les tâches décrites dans les fiches des postes. Par ailleurs la mise en place d'un tout nouvel outil informatique a nécessité la mise à jour des procédures existantes ainsi que la création de nouvelles pratiques.

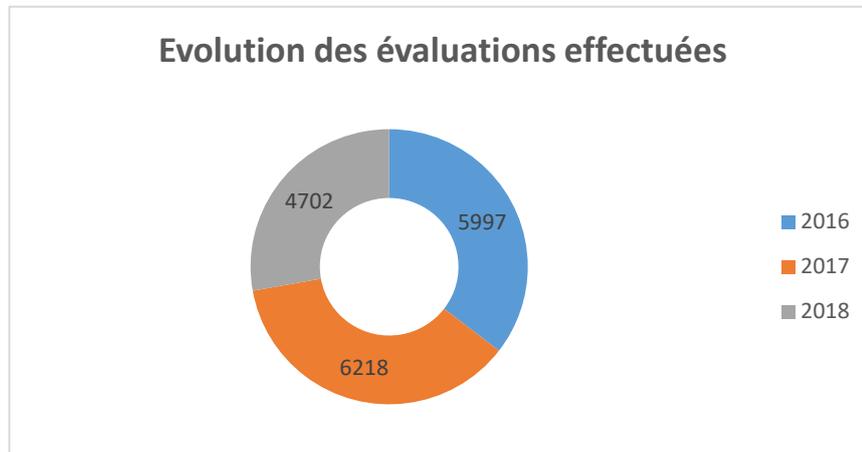
Elle a également contribué à la migration de tous les dossiers des bénéficiaires dans la nouvelle application métier TCOv2.

De plus, l'Unité de support a activement participé à la maîtrise du flux informatique et à l'état des lieux des dossiers à évaluer dans chaque région et par rapport aux différentes professions afin de prévoir la réorganisation des futurs dossiers à attribuer aux référents.

### 2.2.3 Les chiffres

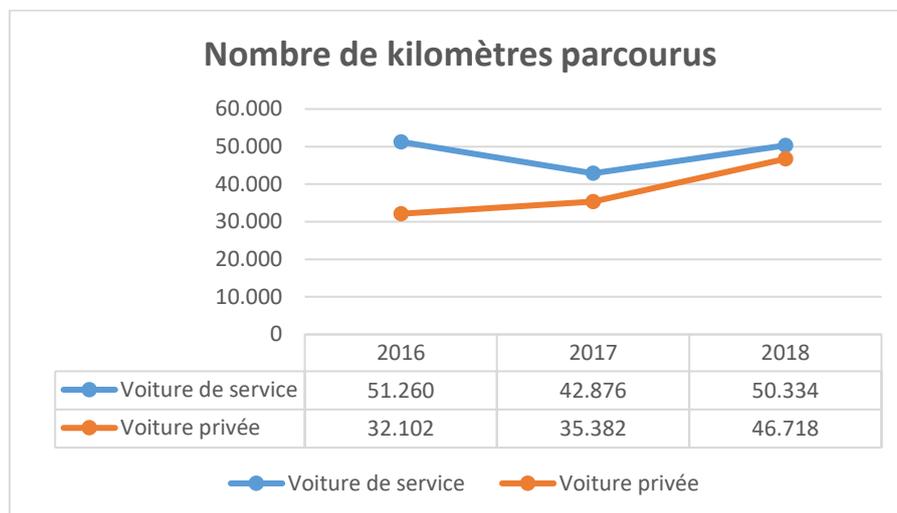
#### Unités régionales :

- **Les aides et soins**

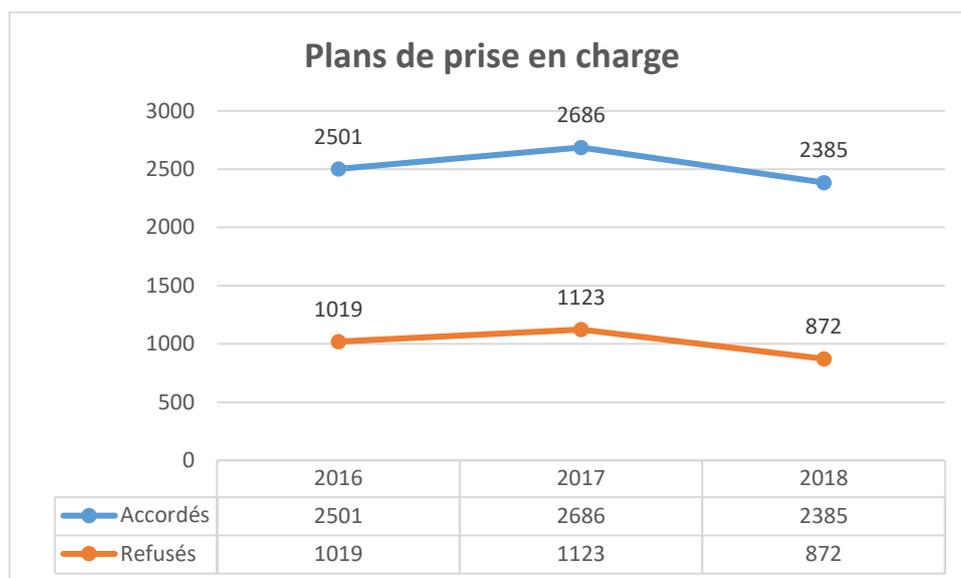


Pour l'année 2018, 4702 évaluations ont eu lieu contre 6218 en 2017 ce qui représente une nette diminution qui s'explique par la mise en place de la nouvelle réforme et les formations dispensées à l'attention du personnel en début d'année. Il est important de mentionner que 274 évaluations n'ont pas eu lieu pour cause de retrait demande ou bien suite au décès du demandeur.

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



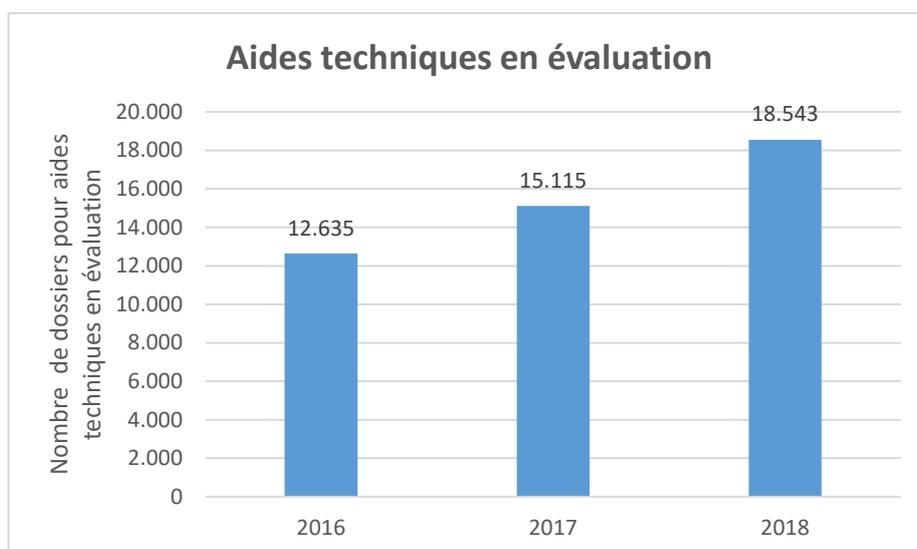
Les référents qui effectuent les évaluations à domicile des demandeurs de prestations peuvent soit utiliser leur propre voiture soit une des 6 voitures de service mis à leur disposition. En 2018, tout comme les années précédentes, il est à remarquer que les voitures de service ont plus été utilisées que les voitures privées. De plus, les kilomètres parcourus dans les trois différentes régions ont été plus élevés que les deux dernières années précédentes correspondant à 97.052km contre 78.258km en 2017 et 83.362km en 2016.



Le nombre de plans de prise en charge accordés pour les aides et soins par l'assurance dépendance a été de 2385 en 2018, de 2686 en 2017, et de 2501 en 2016. A savoir que 1350 plans de prise en charge ont également été modifiés. Le nombre d'accords de prise en charge pour les aides et soins de l'assurance dépendance a été moins élevé en 2018 puisque le nombre d'évaluations effectuées a également été moins important et que certaines évaluations sont encore en cours.

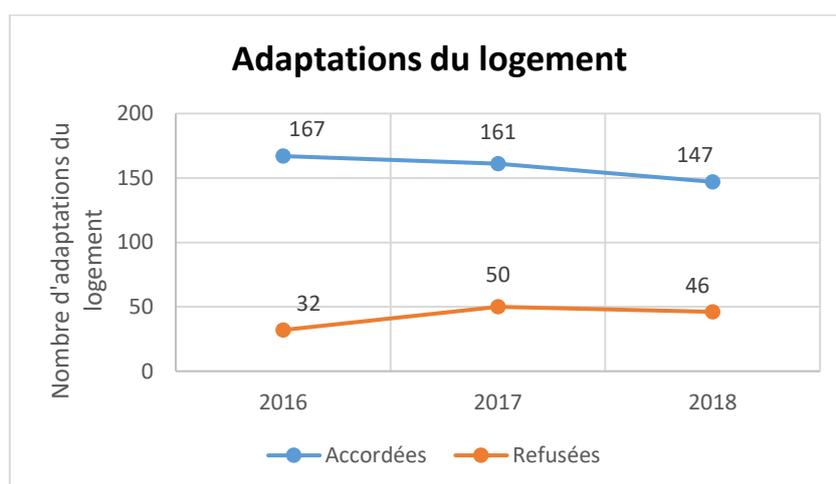
Les avis négatifs pour une prise en charge par l'assurance dépendance pour les aides et soins, c'est-à-dire les cas où les demandeurs de prestations ne rentraient pas dans le seuil de 3,5 heures par semaine, ont été au nombre de 872 en 2018. En 2017, les refus étaient supérieurs par rapport à ceux de 2018 correspondant à une différence de 22%. Ce nombre moins important d'avis négatifs s'explique également par une diminution du nombre d'évaluations effectuées en 2018.

- **Les aides techniques**



Le nombre de dossiers pour aides techniques évalués en 2018 s'est élevé à 18.543. En 2017, 15.115 demandes pour aides techniques ont été ouvertes auprès de l'AEC et 12.635 en 2016. Nous pouvons remarquer une progression constante durant les trois dernières années avec une hausse de 18% entre 2017 et 2018. Les aides techniques concernent par exemple des fauteuils roulants, des élévateurs d'escaliers, des cadres de marches ou encore des équipement d'éclairage comme des lampes de lecture et de travail.

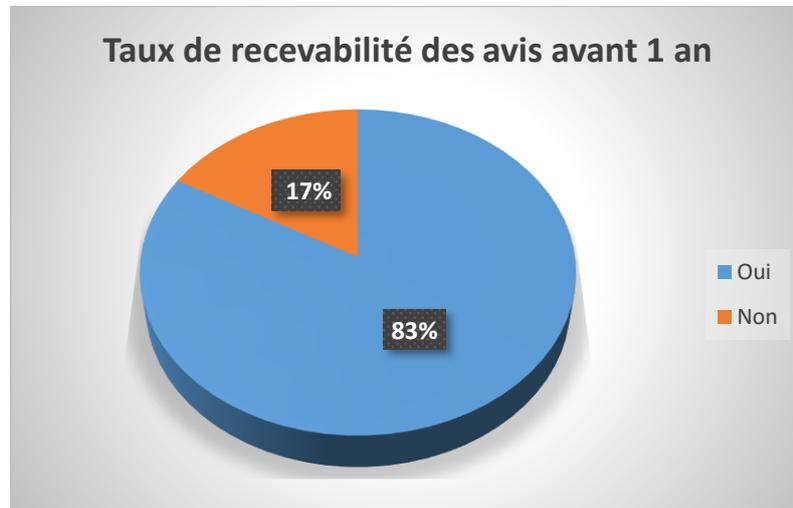
- **Les adaptations du logement**



147 adaptations du logement ont été accordées en 2018. Ce nombre était plus important en 2017 avec 161 accords et 167 accords en 2016. En revanche, les avis négatifs ont été un peu plus élevés en 2017 qu'en 2018 avec 4 de plus. Il est important d'ajouter que 19 demandes d'adaptations du logement

introduites pendant la fin de l'année 2018 sont à l'heure actuelle en cours d'évaluation ce qui pourrait encore augmenter le nombre d'avis positifs ou négatifs.

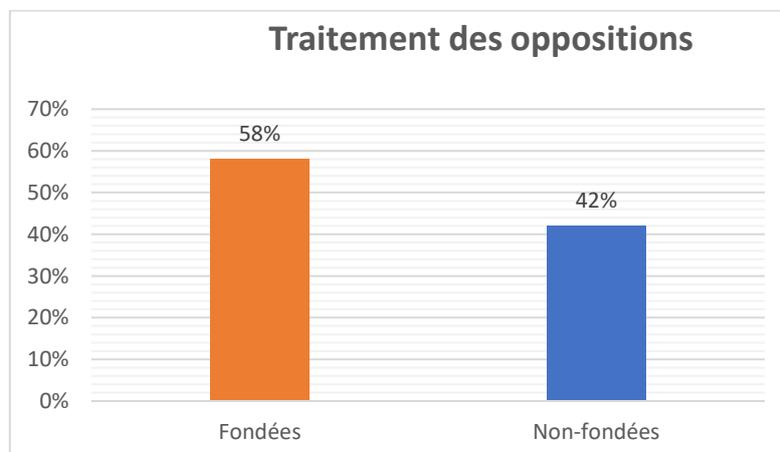
- **Avis avant un an**



En 2018, 805 avis avant 1 an ont été transmis à l'AEC. Ces avis avant un an sont des demandes introduites pour une réévaluation de la situation de la dépendance moins d'un an après la première notification de décision. Une demande en réévaluation 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 que 83 % des demandes ont été considérées comme recevables suite auxquelles une nouvelle évaluation a été prévue. En revanche, 17% des demandes de réévaluations avant un an ont été refusées ce qui a donné lieu au maintien de l'ancienne synthèse de prise en charge.

- **Oppositions**



En 2018, 106 oppositions à une décision sur les prestations ont été traitées par l'AEC en 2018, dont 5 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.

La nature des oppositions concernait majoritairement des dossiers d'aides et soins dont le nombre s'élevait à 100. 3 oppositions concernaient des dossiers d'aides techniques tandis que 2 oppositions portaient sur les adaptations du logement. Finalement, une opposition s'appuyait simultanément sur un dossier d'aides et soins et un dossier d'aides techniques.

En 2018, nous pouvons constater que 58% des oppositions ont été jugées comme fondées et 42 % des oppositions ont été considérées comme non-fondées.

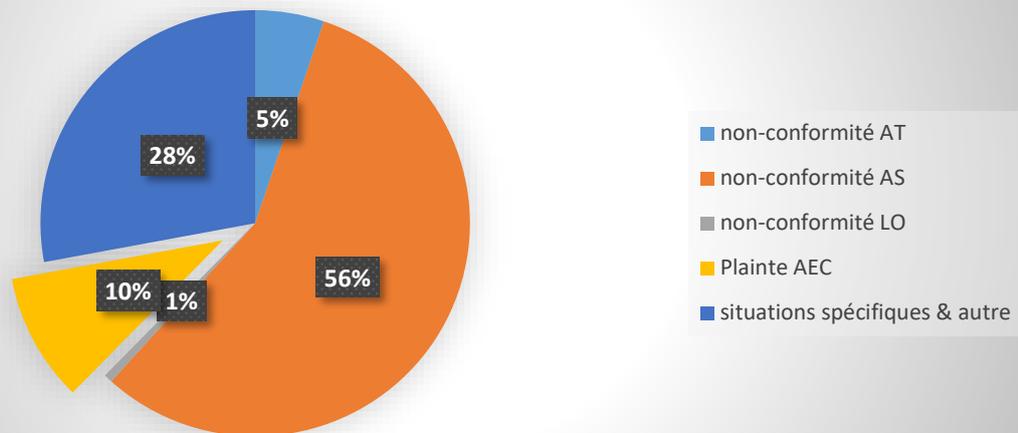
### **Unité qualité et contrôle :**

- **Gestion des plaintes**

<b>Totalité des plaintes enregistrées en 2018</b>	<b>154 (90 en 2017)</b>
<b>Nombre des enregistrements traités par la AEC</b>	<b>154</b>
<b>Pourcentage en plaintes par rapport aux total des bénéficiaires AD</b>	<b>1,12 % (0,65 en 2017)</b>
<b>Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 1</b> <i>conflits, agressivité, défaut de prise en charge, comportement collaborateur</i>	<b>25 jours (52 en 2017)</b>
<b>Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 2</b> <i>qualité de l'information, délais de traitement AEC et fournisseurs, disponibilité des collaborateurs, non-conformités AT et LO</i>	<b>18 jours (19 en 2017)</b>
<b>Durée de traitement des enregistrements identifiés comme priorité 3</b> <i>Dénonciations, problèmes de facturation</i>	<b>15 jours (19 en 2017)</b>
<b>Durée de traitement de tous les enregistrements</b>	<b>22 jours (20 en 2017)</b>
<b>Nombre de plaintes visant la AEC</b>	<b>15 (8 en 2017)</b>
<b>Nombre de plaintes visant la AEC dont les motifs sont fondés</b>	<b>5 (0 en 2017)</b>

En 2018, sur 154 plaintes enregistrées, 55 (35,7%) ont entraîné une évaluation de la situation sur place. Ces visites ont pour objectif d'évaluer les personnes afin de s'assurer que les moyens mis à disposition permettent de couvrir les besoins en aides et soins sous tous les aspects possibles. Cela passe donc par une analyse de la disponibilité et l'implication de l'aidant, de l'entourage et du prestataire afin d'assurer les aides et soins requises. L'environnement familial, architectural ou les problèmes financiers peuvent impacter très négativement la prise charge voire générer des conflits importants voire mettre en péril la prise en charge. Ainsi, il est parfois nécessaire de collaborer avec un assistant social de l'Office social en raison de la très grande précarité de la situation ou d'impliquer autres parties prenantes tels que le Ministère de la Famille et de l'Intégration.

## Répartition des plaintes enregistrées

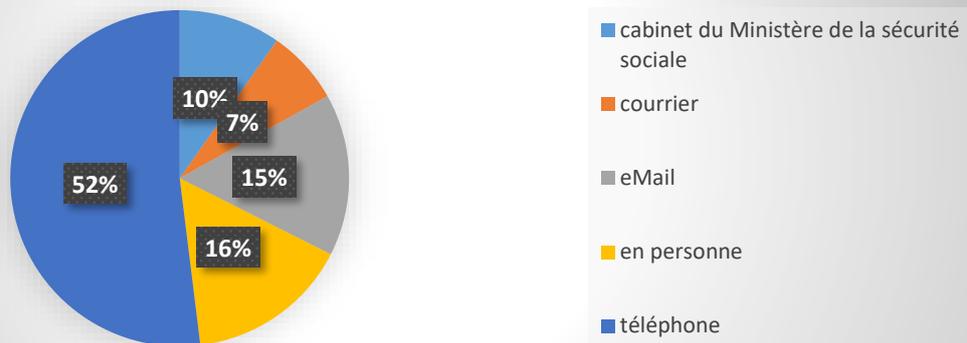


Les plaintes enregistrées concernaient dans 56% des cas, des non-conformités AS comme par exemple des actes non prestés par le prestataire ou une insatisfaction concernant la qualité des prestations fournies. Les situations spécifiques et autres touchaient 28% des plaintes enregistrées et se traduisaient par des cas de maltraitance ou de dénonciation.

Les plaintes envers le fonctionnement correspondaient à 10% du total des plaintes enregistrées. Pour 15 plaintes visant le fonctionnement de la AEC, seule 5 étaient fondées. Elles concernaient le comportement de collaborateurs, le délai de traitement d'un dossier, la disponibilité d'un agent et un défaut d'information. Elles ont donné lieu à des mesures d'amélioration (rappel et changements procéduraux).

Enfin, les non-conformités AT et LO ont plutôt été rares et représentent uniquement 6% des plaintes enregistrées.

## Voie de transmissions des plaintes enregistrées

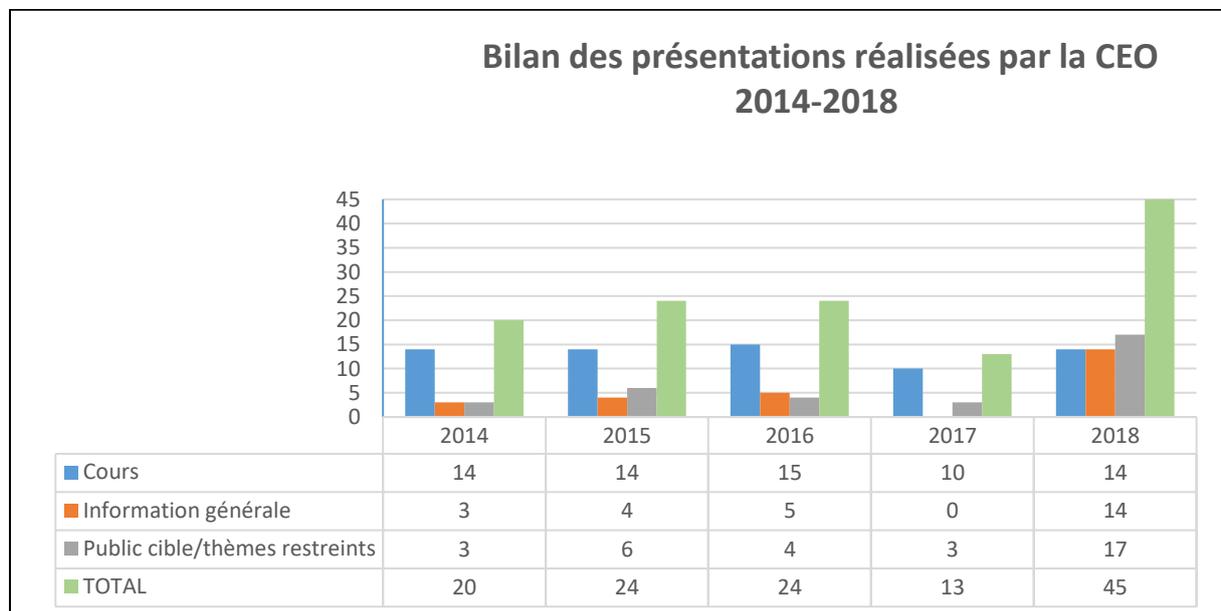


En 2018, le téléphone demeure le mode de contact le plus privilégié.

Il est à remarquer que la plupart des plaintes a été signalée par la famille du demandeur alors que seules 16% des plaintes sont transmises par le demandeur lui-même. Enfin, 20% des plaintes sont signalées par un agent de l'AEC. Ce type de signalement se base sur des situations particulièrement précaires comme un environnement insalubre ou un isolement total de la personne qui a été évaluée (absence d'entourage, nécessité de mise en place de services annexes cf. repas sur roues, gestion des médicaments, etc...)

### ▪ Politique de communication

## Bilan des présentations réalisées par la CEO 2014-2018



En 2018, L'AEC a 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 »

En effet, alors qu'en 2017, en raison de la préparation des textes légaux sur la réforme de l'assurance dépendance, l'AEC n'a pas réalisé de présentations vers le grand public, en 2018, elle a multiplié, après

l'entrée en vigueur de la réforme, les présentations à plus grande échelle et de manière à ce que les besoins informations soient couverts pour le grand public. Certaines présentations ont été organisées en collaboration avec différentes communes.

L'introduction d'une telle réforme a nécessité aussi un effort important d'information auprès des partenaires directs de l'assurance dépendage. Ainsi des sessions d'informations à l'encontre des professionnels, tant prestataires d'aides et de soins que partenaires ou collaborateurs d'autres administrations ont été organisées.

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 cours préparant à l'épreuve d'aptitude pour la reconnaissance du diplôme « Assistant Social ».

### 3. CONCLUSION

L'année 2018 a surtout été marquée par la transposition des nouvelles dispositions légales et des changements structuraux internes importants.

Le processus d'évaluation a été adapté à la nouvelle législation, le support informatique complètement innové et les services de l'administration restructurés.

De nouveaux collaborateurs ont été engagés et formés et tout le personnel de l'administration a été accompagné dans ce processus majeur de changement.

Durant toute l'année 2018 l'AEC a intensifié sa présence sur le terrain, auprès des prestataires en multipliant les séances d'information et de formation ainsi qu'auprès des assurés fortement demandeur d'information.

Les travaux majeurs entamés en 2018 devront être poursuivis en 2019. La finalisation et la mise en production d'un Data Ware House propre à l'AEC permettra de suivre non seulement le nouveau programme de travail (2019-2022) défini en vue de la mise en application du programme gouvernemental mais également les différents processus clé de l'administration.

L'AEC poursuivra sa volonté d'inscrire toutes ses actions existantes et futures dans une logique d'amélioration continue et d'excellence afin de pouvoir s'adapter aux contextes actuels et aux défis futurs.