

**Administration d'évaluation
et de contrôle de
l'assurance dépendance**

-

Rapport d'activité 2021

1	LE FONCTIONNEMENT DE L’AEC	4
1.1.	LA PRESENTATION DE L’ADMINISTRATION D’EVALUATION ET DE CONTROLE	4
1.1.1	L’ORGANISATION DE L’ASSURANCE DEPENDANCE	4
1.1.2	LES MISSIONS DE L’ADMINISTRATION D’EVALUATION ET DE CONTROLE	5
1.1.3	LES OBJECTIFS POURSUIVIS	5
1.2.	LES DIFFERENTS SERVICES DE L’AEC	6
1.2.1	LE SERVICE DE GESTION ADMINISTRATIVE	7
1.2.2	LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	7
1.2.3	LA DIRECTION	9
2	LES ACTIVITÉS DE L’AEC	10
2.1.	LE SGA	10
2.1.1	LES ACTIVITES GENERALES DU SGA	10
2.1.2	LES CHIFFRES	12
2.2.	LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	15
2.2.1	LES PRINCIPALES ACTIVITES DU SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	15
2.2.2	LES ACTIVITES DES DIFFERENTES UNITES	16
2.2.3	LES CHIFFRES	23
3	CONCLUSION	34

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. L'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, des 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. 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
- 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

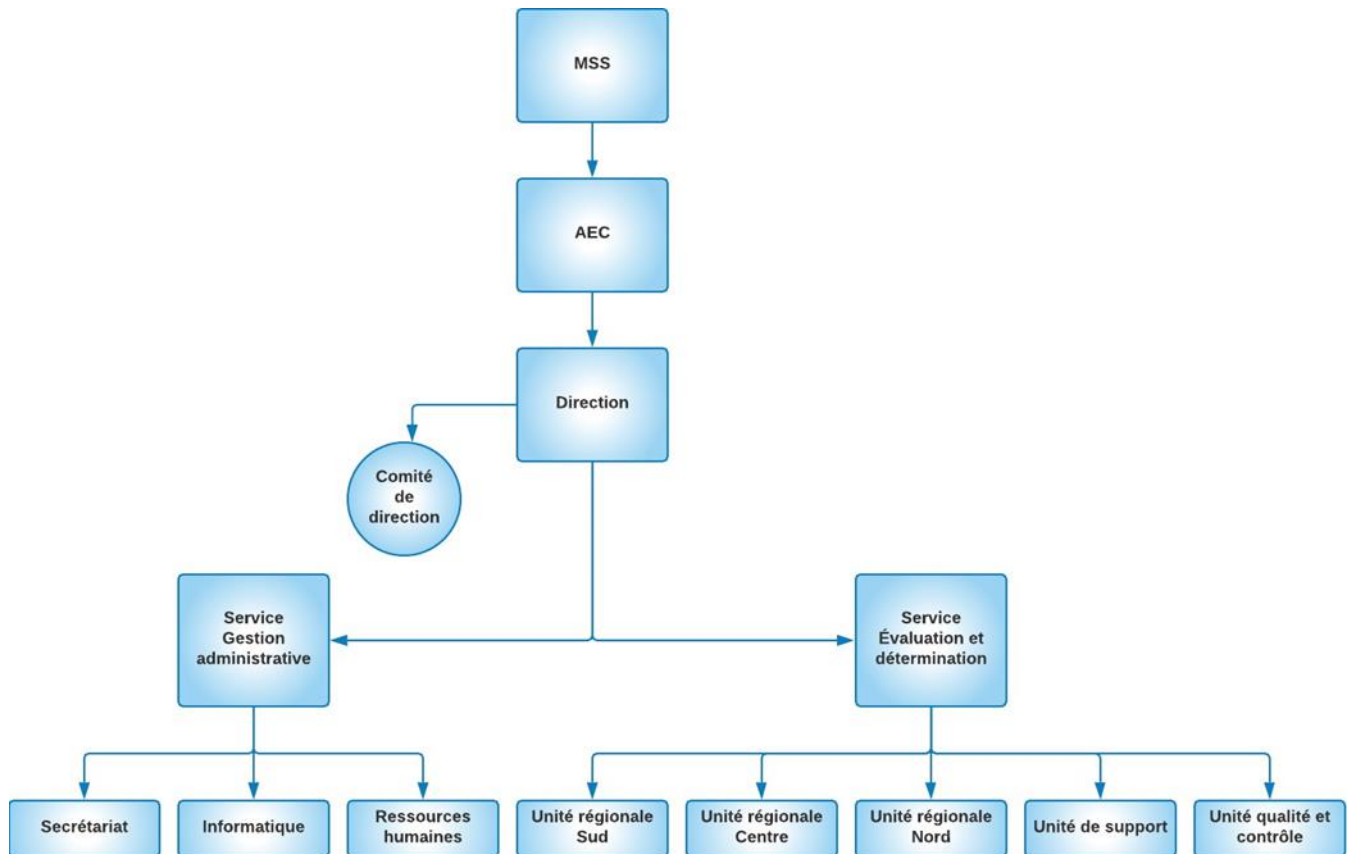
Consciente des exigences légitimes des citoyens, mais également des contraintes financières et démographiques, l'AEC s'est dotée d'une politique volontariste, clairement définie afin d'accompagner les évolutions de la société. Cette politique s'appuie sur ses valeurs et se concrétise par une carte stratégique, 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 3 axes prioritaires :

- La satisfaction des assurés et partenaires car nous aspirons de répondre à leurs besoins
- L'amélioration de nos processus internes car nous nous engageons à rechercher constamment l'excellence
- Le soutien et l'accroissement de nos potentiels de développement car l'évolution de la société et des technologies nous poussent à nous adapter et à trouver des pistes d'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 la 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 à 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 un support aux services de l'AEC qui se traduisent par la gestion du courrier entrant et sortant et par 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 de 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 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, de déterminer les prestations requises et d'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, est désigné un référent.

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 1er 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.

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 sont 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 spécifiques 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 nationaux de la qualité des soins, conformément à sa mission légale.

Elle assure le suivi de ces différents indicateurs et communique les constats 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

L'Unité qualité et contrôle, via sa responsable partenariat et information, 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 participe à des groupes de travail interministériels ayant pour sujet les politiques en faveur des populations cible de l'assurance dépendance. Elle informe le grand public sur le système de l'assurance dépendance par le biais de présentations ou dans le cadre des formations professionnelles entre autres 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 les 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 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 Service de la gestion administrative (SGA)

2.1.1 Les activités générales du service de la gestion administrative

La gestion de l’optimisation de la politique de ressources humaines (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 selon le modèle proposé par la Commission d’économies et de rationalisation « Gestion prévisionnelle des effectifs »
- 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 2023
- Participé à mettre en place le télétravail et à en faire le suivi
- Rédigé le bilan social 2020
- Rédigé et mis en œuvre un plan de succession
- Élaboré et mis en œuvre un projet avec le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative dans le cadre du programme FP2025 :
 - « Coaching » collectif pour les responsables d’unité du service évaluation et détermination
 - Formation et « teambuilding » pour équipes « Call Center »
 - Formation aux techniques d’entretien en relation avec les assurés et les familles
 - Supervision de cas pour l’équipe évaluation
- Commencé, avec le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative, à mettre en place la mise à jour des profils de compétence.

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

Les travaux portant sur l’informatique et la protection des données se sont concentrés sur les éléments suivants :

- Mise à jour des « Instructions pour le personnel » en matière de protection des données
- Contacts réguliers avec le « Data protection officer » (DPO)
- Travaux en collaboration 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
- Mise en place d’une solution pour réaliser des recensements en ligne auprès des prestataires

d'aides et de soins

- Suivi du projet par rapport à la mise en place d'une messagerie électronique sécurisée pour les échanges avec l'ADAPTH asbl
- Mises à jour régulières de l'application métier QuestApp
- Réalisation d'une solution CoDoc pour le contrôle de la qualité des prestations
- Mises à jour régulières de l'application métier TCOV2 en collaboration avec le CISS
- Participation à la « plateforme assurance dépendance CISS/CNS/AEC »
- Proposition d'une digitalisation du formulaire de demande de prestations de la CNS
- Proposition d'un suivi électronique (« etracking ») des statuts des dossiers sur guichet.lu avec la CNS
- Rédaction de la note « Digitalisation de l'AEC : acquis et perspectives »
- Elaboration d'une note « hard- et software pour le télétravail ».

Budget et comptabilité

Au cours de l'année 2021, le Service de la Gestion administrative a rédigé les propositions budgétaires pour l'exercice 2022 et a réalisé des opérations comptables concernant les exercices 2020 et 2021.

Logistique

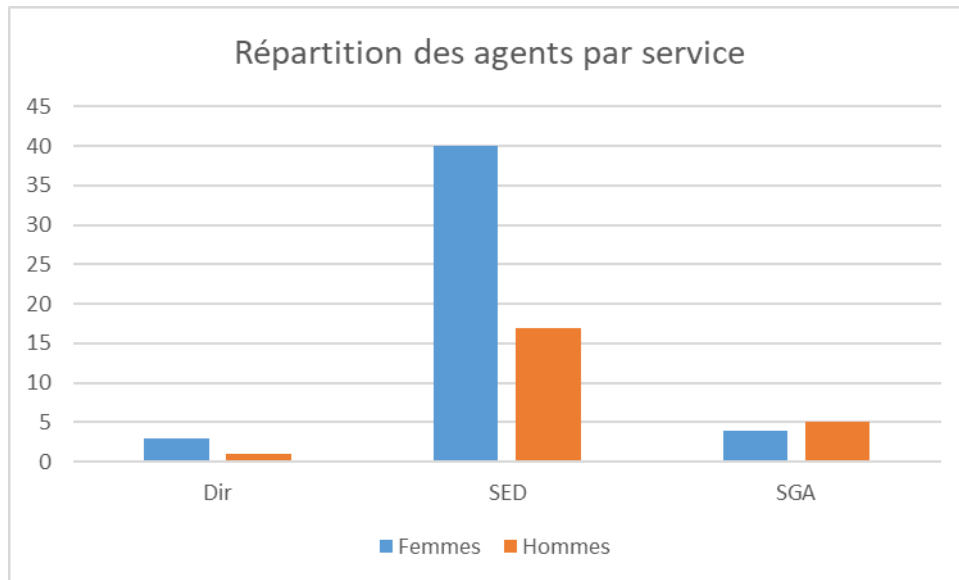
Les travaux ont principalement porté sur le projet de la Cité de la sécurité sociale.

2.1.2

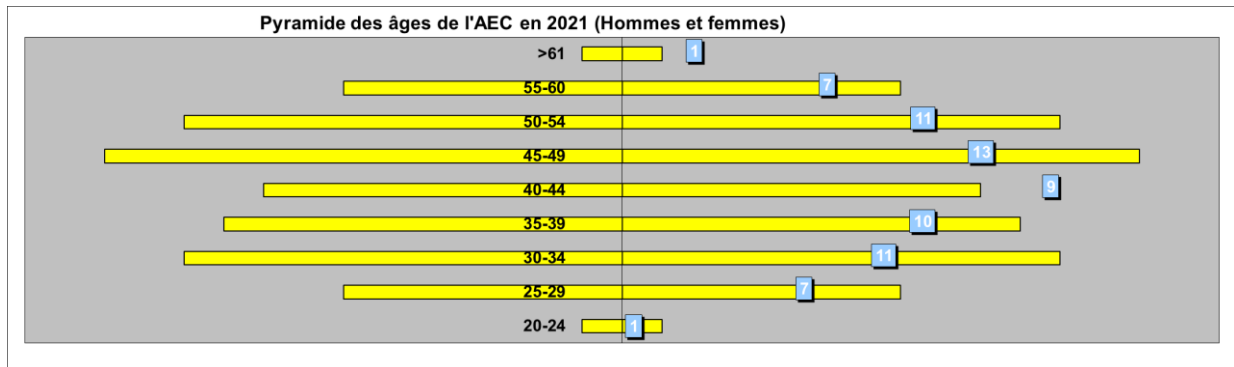
Les chiffres

La gestion de l'optimisation de la politique RH :

70 fonctionnaires, employés et salariés différents étaient au total en service en 2021. 6 agents ont nouvellement été engagés en 2021.



La pyramide des âges se présente comme suit :



Promotion et développement de la formation

	2018	2019	2020	2021
Nombre total de formations	83	146	86	163
▪ nombre de formations au Luxembourg	68	136	86	153
▪ nombre de formations à l'étranger	15	10	0	10
Nombre de jours de formation	111,8	180,4	153,7	163,9

2018-2019 : uniquement les chiffres de la formation continue vs 2020-2021 : formation stage/période d'initiation + formation continue

L'activité de formation a légèrement repris en 2021, mais on constate encore une certaine répercussion de la pandémie au niveau des chiffres. Des absences n'ont pas permis de profiter complètement du contingent de 5 jours de formation par ETP et par année proposés à tout agent de l'AEC, et les mesures sanitaires ont une fois de plus limité les possibilités de formation, en particulier à l'étranger, en 2021.

La progression observée en 2021 est surtout liée à deux formations « métier » sur mesure organisées par le service évaluation et détermination pour ses collaborateurs. Elles représentent avec les formations de début de carrière près de 53% des formations « métier » en 2021. Une autre formation interne organisée pour le personnel en charge des 4 « helplines » téléphoniques de l'AEC représente à elle seule plus de 51% des formations « développement personnel ». On peut donc constater que les actions de formation organisées en interne influencent considérablement la répartition du fait qu'elles concernent directement un nombre conséquent de l'effectif.

Les formations en ligne (webinaires et eLearning) ont une nouvelle fois eu la cote en 2021 avec près de 28%. Les formations à l'étranger sont en 2021 également plutôt l'exception avec seulement 7,4 jours des 163,9 jours de formation au total. La formation continue représente avec ses 143 mesures la majeure partie de l'activité « formation » en 2021 versus 20 mesures de formation initiale respectivement de préparation à un examen.

Par rapport aux domaines de formation, les chiffres ont évolué comme suit :

Nombre de formation par domaine	2018	2019	2020	2021
Développement personnel	16	25	47	37
Développement de l'expertise métier	48	48	35	121
Développement des compétences en management	19	73	4	5

Parmi le domaine du développement personnel, on retrouve surtout des formations relatives à la communication, la gestion du stress et des émotions.

Le développement de l'expertise métier regroupe les formations spécifiques telles que la gestion des ressources humaines (6%), la connaissance de la fonction publique (12%), les textes légaux (5%), la bureautique et informatique (4%), mais surtout les formations qui touchent au métier des professions de santé travaillant à l'AEC (71%).

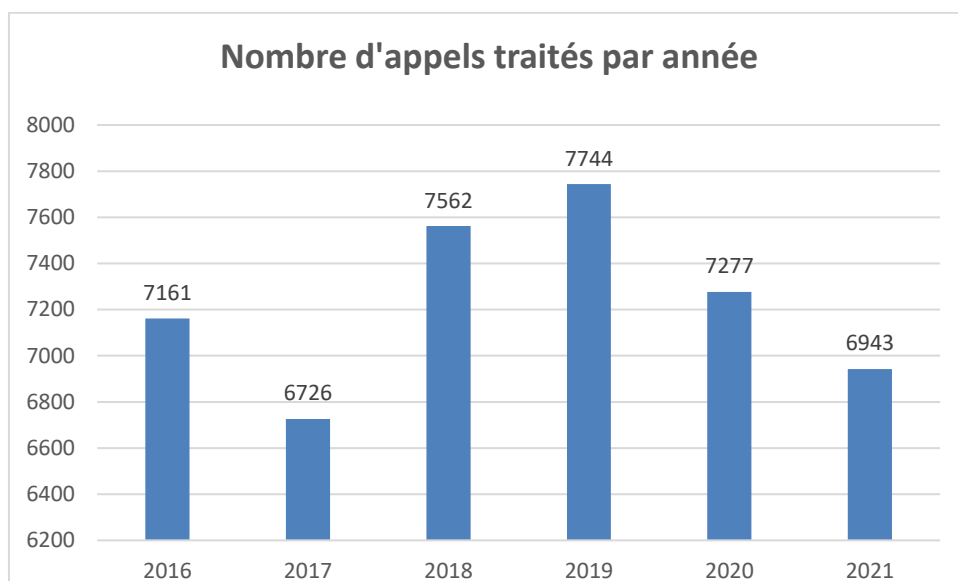
Le développement des compétences managériales de l'équipe encadrante, commencé en 2019, a été poursuivi en 2021 par un accompagnement des responsables d'unité du service évaluation et détermination sous forme de « coaching » collectif (qui n'est cependant pas repris dans les chiffres « formations » ci-dessus).

Informatique :

Le « ticket service » sert à permettre à l'ensemble des agents d'introduire des demandes de travail au Service de la gestion administrative. Au cours de 2021, le Service de la gestion administrative a ainsi reçu et traité 1.066 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique: 906
- Volet secrétariat: 160

Secrétariat



Concernant la Helpline 247-86060 du secrétariat, 6.943 appels ont été traités au cours de l'année 2021, contre 7.277 en 2020 et 7.744 en 2019.

Cette ligne fonctionnant au sein du secrétariat existe depuis 1998. Il s'agit de prendre en charge les appels de toutes sortes de la part de professionnels et de privés. Un grand nombre d'appels 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 (SED)

2.2.1 Les principales activités du service évaluation et détermination

Pour l'année 2021, le service évaluation et détermination (SED) comprend 62 collaborateurs et il bénéficie de la collaboration de 8 médecins-évaluateurs externes.

En 2021, les activités du SED ont continué à être influencées par la crise sanitaire liée à la COVID-19. Les rendez-vous continuent à être pris en suivant un protocole de questions visant à éviter tout risque d'exposition (screening) et les évaluations se font toujours dans le strict respect des consignes sanitaires et de distanciation en vigueur pendant le déroulement de l'entretien. Tout évaluateur est équipé de matériel de protection et de désinfection.

Démarré en 2020 pendant le confinement lié à la crise sanitaire du COVID en collaboration avec la COPAS, le traitement des démarches mySecu, basé sur un échange sécurisé et informatisé de données entre les prestataires et l'AEC, fait désormais partie intégrante des processus métier.

Depuis 2021, des réunions de pilotage mensuelles sont organisées avec le direction du Service des Moyens Accessoires. Ces réunions mensuelles visent à promouvoir les engagements pris par l'AEC et le SMA dans l'objectif d'offrir un service de qualité à l'assuré.

Des réunions avec le département assurance dépendance de la Caisse nationale de santé et avec le département informatique du Centre commun de la sécurité sociale ont également été à l'ordre du jour. Les échanges par voie électronique sont privilégiés. Des réunions *ad hoc* en fonction des thématiques communes, impliquant un nombre de participants compatible avec les mesures sanitaires en cours, ont également eu lieu. Notons que les travaux informatiques communs aux 3 parties prenantes (CNS, CISS, AEC) ont été organisés autour d'une démarche de pilotage commune, impliquant des réunions métier et des réunions de pilotage à un rythme défini et cadré, organisées par le département de la maîtrise d'ouvrage de la CNS.

Depuis un avenant à la convention cadre signée entre la COPAS et la CNS, l'AEC est informée depuis le 1^{er} février 2021 des indisponibilités de l'aidant transmises par les prestataires via un formulaire spécifique, en étroite collaboration avec la COPAS et la CNS (art. 45, 58bis et Annexes 4 et 9 de la convention cadre). Un premier bilan a été présenté à la COPAS et à la CNS le 28 octobre 2021, sur base des 210 déclarations transmises jusqu'alors. Suite à la présentation de ce bilan, le formulaire a été adapté et des explications supplémentaires ont été communiquées.

Au cours de l'année 2021, les référents ont aussi continué leur participation à l'évaluation des indicateurs qualité 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 ».

Le SED a également poursuivi son approche de consolidation des outils informatiques, toujours en étroite collaboration avec le département informatique du Centre commun de la sécurité sociale ainsi qu'avec le service de la gestion administrative de l'AEC.

Les résultats de l'enquête de satisfaction interne sur l'outil d'évaluation QuestApp ont été examinés par les responsables du SED, la Direction et le coordinateur Qualité de l'AEC. Ces résultats ont été réunis dans un document de synthèse, transmis au service compétent pour analyse.

2.2.2 Les activités des différentes unités

2.2.2.1 Unités régionales

Les responsables d'unité ont continué le suivi formalisé et standardisé de l'encadrement des référents de façon individuelle. Ainsi, le service SED continue à garantir une mise en application correcte du référentiel des aides et soins, dans l'intérêt du bénéficiaire et de son aidant.

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

Au vu des mesures sanitaires actuellement en vigueur, les réunions des unités régionales ont trouvé leur rôle renforcé dans la communication des actualités, pour exprimer les besoins du métier et pour remonter les expériences du terrain. Des formations internes ont également été organisées dans le cadre des réunions régionales.

Le traitement des démarches mySecu a été élargi à l'ensemble des référents du SED.

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

2.2.2.2 Unité qualité et contrôle

Après le départ à la retraite du médecin qui collaborait avec l'Unité qualité et contrôle (UQC), l'UQC a eu la chance de voir l'arrivée dans ses effectifs de deux nouveaux chargés de mission qualité : un au profil universitaire et un autre, référente infirmière, avec une longue expérience de terrain.

L'UQC a continué à développer en 2021 la politique qualité, renforcée par le législateur dans le cadre de la réforme de l'assurance dépendance de 2018.

Contrôles qualité en matières d'aides et de soins

Recensement de deux indicateurs nationaux

L'UQC a procédé aux nouveaux recensements des deux indicateurs liés à des risques que les actes de l'assurance dépendance visent à diminuer : les risques d'escarres et de chutes.

Grâce à l'implication du SGA (informatique), les nouveaux recensements ont été réalisés auprès de tous les prestataires de l'assurance dépendance (CIPA, MDS, RAS, ESI, CSST) via un formulaire web sécurisé avec accès personnel pour chaque prestataire. Ce formulaire permet une alimentation directe des réponses reçues dans une base de données. L'accès au formulaire se fait via un lien et un code d'accès, envoyés par un système automatique d'emails (adresses issues de la base de données des contacts mise à jour par l'UQC). La mise en place de cet outil a nécessité des échanges accrus avec les prestataires pour s'assurer de la bonne utilisation et compréhension de l'outil.

Le recensement relatif à la prévalence des chutes pour l'année 2020 a eu lieu au deuxième semestre 2021.

Le recensement des escarres pour la journée du 21.10.2021 a été réalisé début décembre 2021 et celui pour la journée du 16.12.2021 a été clôturé à la fin du mois de janvier 2022.

Le premier indicateur (cf. escarres) permet de comptabiliser, un jour donné, les escarres présentées par la population prise en charge, de les classer par stade, ce qui renseigne sur la gravité, et de savoir dans quel contexte elles se sont développées. De plus, il incite les prestataires à évaluer l'état cutané et donc la présence d'escarres le cas échéant, avant et après transfert et/ou en début de prise en charge.

Le deuxième indicateur (cf. chutes) vise à déterminer la prévalence des taux de chutes des personnes dépendantes prises en charge par le prestataire, sur une période déterminée.

Les résultats de ces recensements seront présentés dans le rapport biennal 2022.

Contrôles de documentation de la personne dépendante prise en charge

L'UQC a réalisé 42 visites de contrôles de la documentation en 2021 (CIPA, MDS, ESI, RAS), versus 21 en 2020.

Certaines visites planifiées n'ont pas pu être honorées selon le calendrier prévu en raison de la crise sanitaire et des fermetures d'établissements notamment, mais aussi afin de tenir compte des priorités de soins dans un contexte difficile, où toutes les ressources des prestataires étaient sollicitées au lit du patient.

Ces visites ont été réalisées la plupart du temps en binôme, ce qui permet de faciliter l'entretien, la prise de notes, la recherche d'information et de diminuer les erreurs d'interprétation.

L'objectif de ces visites de contrôle est d'apprécier la qualité de la documentation des aides et soins fournis par le prestataire, tout en vérifiant la présence des différents contenus tels que définis dans le RGD du 13.12.2017 pour un nombre restreint de bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance.

Le jour du contrôle proprement dit, l'UQC étudie les différentes documentations des bénéficiaires de l'assurance dépendance concernés (nombre défini de bénéficiaires). Après avoir analysé les différentes documentations, un débriefing est réalisé. À la fin de celui-ci, un feedback écrit, c'est-à-dire un rapport reprenant les constats faits par l'UQC, est envoyé à chaque prestataire dans les semaines après le contrôle.

D'autres indicateurs qualité de la prise en charge, notamment le suivi du poids et de la douleur, ont été analysés et seront présentés dans le rapport biennal, dont la publication est prévue au premier semestre 2022.

Les contrôles de documentation permettent de mettre également l'accent sur deux autres indicateurs qualité, notamment avec :

- le suivi du poids en effectuant une pesée régulière au moins une fois par mois ;
- le suivi de la douleur via l'utilisation d'outils et de bonnes pratiques de suivi.

Outil d'évaluation mySecu

L'UQC a continué de soutenir les référents du SED dans leurs relations avec les prestataires. De plus, elle procède toujours à un nombre élevé de déterminations de ces dossiers afin d'avoir un contrôle et un suivi de la qualité des informations fournies.

En 2021, l'UQC a aidé l'unité de support à mettre en place les notifications automatiques d'alimentation des plateformes des prestataires. En effet, jusqu'à l'automne 2021, l'unité de support envoyait un email à chaque prestataire afin de l'informer qu'un dossier à traiter était disponible sur sa plateforme mySecu. Elle faisait de même pour les différents rappels. Après avoir acquis une certaine maturité, mais aussi grâce à l'installation d'une routine dans ces alimentations de plateforme, l'UQC, l'unité de support et le CISS ont mis en place un système qui gère désormais des notifications automatiques d'alimentation de plateforme et de dépassement des délais.

Enfin, l'UQC continue d'assurer la gestion quotidienne de la boîte email « reeval.mysecu@ad.etat.lu » destinée à tous les prestataires pour toutes sortes de questions : sur le remplissage et le contenu des démarches, les problèmes techniques, la gestion des délais, etc.

Contrôles qualité en matière d'aides techniques et suivi des actions

- Analyse et suivi des enquêtes de satisfactions menées auprès des bénéficiaires d'aides techniques

Les lève-personnes actifs et passifs

L'enquête de satisfaction, menée en 2020, a mis en évidence la nécessité de soutenir les personnes aidantes non-professionnelles à manipuler le lève-personnes. C'est pourquoi il a été décidé en 2021, en collaboration avec le SMA, de réaliser notamment un essai obligatoire pour la mise à disposition de cet appareil afin d'assurer la sécurité du bénéficiaire et s'assurer des compétences des personnes aidantes non-professionnelles lors de cette manipulation. Cette décision s'est accompagnée de changements de procédures au sein de l'AEC et du SMA ainsi que des formations/informations et de la création de supports adaptés.

Les fauteuils roulants actifs

Les résultats des questionnaires enquêtant sur la satisfaction des utilisateurs de fauteuils roulants actifs ont été analysés en détail en 2021 et seront présentés dans le rapport biennal de 2022.

Les chaises de douche

Les chaises de douche font partie des aides techniques standards qui sont prises en charge en grande volumétrie par l'assurance dépendance. En 2020, 610 chaises de douche ont été fournies par l'assurance dépendance¹.

Les résultats des questionnaires enquêtant sur la satisfaction des utilisateurs de chaises de douche ont été analysés en détail en 2021 et seront présentés dans le rapport biennal de 2022.

Les élévateurs d'escaliers

Les élévateurs d'escaliers constituent le poste le plus cher des aides techniques acquises pour le

¹ Ces chiffres ne comprennent pas les chaises de douche qui ont été mises à disposition au cours des années précédentes par l'assurance dépendance et qui sont encore en service chez les bénéficiaires.

compte de l'assurance dépendance auprès des fournisseurs autres que le SMA. L'AEC accorde une attention particulière au suivi de ces installations et notamment à la réalisation de la réception technique des ascenseurs d'escaliers par un organisme de contrôle agréé².

L'AEC réalise depuis octobre 2020 des enquêtes de satisfaction systématiques auprès des bénéficiaires d'ascenseurs d'escaliers.

Lors de la réception du rapport de conformité de l'ascenseur d'escalier émis par un organisme de contrôle agréé, l'AEC se renseigne par téléphone et sur base d'un questionnaire standardisé auprès du bénéficiaire ou de son entourage sur la fonctionnalité de l'ascenseur d'escalier installé à son domicile. En 2021, ce sont près de 430 ascenseurs d'escaliers qui ont été installés et qui ont donc fait l'objet d'un suivi. Il importe en effet à l'AEC de détecter toute non-conformité avant de donner son autorisation pour le paiement du solde restant³.

- Délais de livraison

Depuis septembre 2020, le contrôle de la saisie d'un délai de livraison dans la base de données des commandes d'aides techniques de la CNS est réalisé mensuellement par l'AEC. L'année 2021 a permis d'affiner les mesures et analyses dont les résultats seront présents dans le rapport biennal, avec une comparaison et un suivi des deux années à disposition (2020 et 2021).

- Guides métier spécifiques

Une série de guides métiers concernant des aides techniques spécifiques ont été établis au fil des années par l'AEC. Ces guides servent de référence aux agents de l'AEC et permettent d'assurer une homogénéité dans le traitement des demandes d'aides techniques. Une mise à jour continue de ces guides est indispensable, en fonction des nouvelles situations rencontrées et des décisions prises.

En 2021, un accent a été mis sur les coques et les corsets et des démarches ont été menées auprès des fournisseurs coques/corsets-sièges.

Au cours du deuxième semestre 2021, l'UQC avec d'autres membres du service SED s'est investie intensément dans le sujet des coques et corsets-sièges.

Des entrevues d'échange entre les fournisseurs de coques/corsets-sièges ont eu lieu en été 2021. Ces entrevues ont constitué le démarrage d'une phase de collaboration plus étroite entre l'AEC et les fournisseurs de coques/corsets-sièges. En effet, des visites auprès des différents fournisseurs ont été programmées, pour la présentation des techniques de fabrication spécifiques et la clarification des indications.

Un groupe de travail interne a été créé afin de mettre en œuvre un guide métier coques/corsets-sièges. Ce même groupe a travaillé en 2021 sur la précision de la condition de détermination. La mise à disposition d'un modèle-type pour l'établissement d'une offre de prix est prévue pour 2022.

² L'article 13.1 des prescriptions de sécurité types ITM –SST 1242.1 pour « Appareils ascenseurs à plateforme ou à chaise pour personnes avec marquage « CE » » détermine que : « *L'appareil doit être contrôlé par un organisme de contrôle avant la mise en service (...)* ».

³ Le règlement de 20% de la facture de l'installation d'un ascenseur d'escalier est subordonné à l'envoi à l'AEC d'une copie de la réception technique effectuée par un organisme de contrôle agréé.

- Entrevues fournisseurs

Des réunions et contacts réguliers avec le SMA, fournisseur principal des aides techniques standards de l'assurance dépendance, ont lieu en général une fois par mois. Les objectifs principaux des entrevues régulières consistent à affiner les procédures communes et à analyser et déterminer le type de matériel standard à acquérir et à fournir par le SMA.

Contrôles qualité en matière d'adaptation du logement

Les contrôles de la qualité des adaptations du logement sont effectués lors de trois moments-clés:

- lors de la réception du chantier,
- six mois après la réception du chantier,
- après plusieurs années d'utilisation de l'adaptation.

Contrôle de la qualité de l'adaptation du logement lors de la réception du chantier

Depuis avril 2019, l'adéquation entre l'adaptation du logement réalisée par la société et le cahier des charges élaboré par l'ADAPTH est contrôlée et documentée de façon standardisée, lors de la réception du chantier par les experts de l'ADAPTH.

Les analyses relatives aux résultats des chantiers réceptionnés sont réalisées par l'AEC en collaboration avec l'ADAPTH et sont présentées en détail dans les rapports biennaux.

Enquêtes de satisfactions menées auprès des bénéficiaires d'adaptations du logement

Depuis juillet 2019, une enquête de satisfaction systématique est réalisée auprès de tout bénéficiaire d'une adaptation du logement, six mois après la réception du chantier. Les premiers résultats de cette enquête ont été présentés dans le rapport biennal de 2020.

L'AEC a continué de suivre la satisfaction des bénéficiaires d'une adaptation du logement jusqu'en juillet 2021, afin de couvrir les différents types de chantiers et de pouvoir conclure sur un nombre de dossiers plus important.

Évaluation de la longévité et de la fonctionnalité à long terme des adaptations du logement

Afin de vérifier la longévité et la fonctionnalité à long terme des adaptations du logement prises en charge par l'assurance dépendance, l'UQC envisage de vérifier chaque année un type d'adaptation du logement spécifique et a débuté ce type de contrôle en 2020 par les adaptations de salles de bains.

Pour 2021, la vérification des solutions de changements de niveau, à savoir les plates-formes élévatrices (horizontales et verticales), les ascenseurs ainsi que les rampes fixes, a été réalisée.

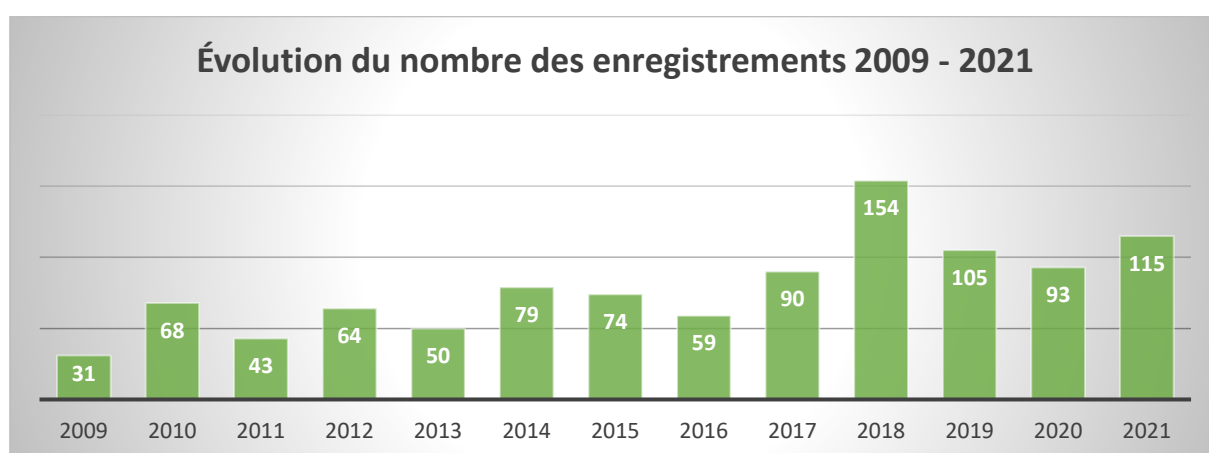
L'ensemble des contrôles et suivis qualité dans le cadre des aides et soins ainsi que pour les aides techniques et adaptations du logement sont détaillés dans le rapport biennal sur la qualité (2020) et les nouveaux résultats seront présentés dans le rapport biennal de 2022.

Gestion des plaintes

L'UQC est également chargée de la gestion et du traitement des plaintes dans les domaines dans lesquels l'AEC est investie du pouvoir de contrôle.

Au cours de l'année 2021, l'AEC a enregistré 115 plaintes. 81 d'entre elles (70,4 %) ont été traitées depuis le bureau, via des prises de contact avec les différentes parties prenantes. Cependant, 34 plaintes ou signalements (29,6 %) ont nécessité le déplacement d'un des collaborateurs de l'UQC. Ces visites avaient pour objectif d'évaluer sur place la situation, l'environnement de la personne, d'entendre les différents points de vue mais aussi de réaffirmer les principes et le périmètre de l'assurance dépendance et ses prestations.

Le nombre de plaintes enregistrées par l'AEC a augmenté de 23,6 % par rapport à 2020.



Le système d'enregistrement mais aussi la bonne collaboration avec les prestataires, véritables sentinelles et partenaires dans le suivi des situations, engendre davantage d'enregistrements. La nature des plaintes et signalements a tendance à changer vers des cas plus complexes. Pour ces situations, l'UQC n'interviendra que pour partie, en soutien des prestataires et/ou de l'office social afin de constater et de s'assurer de la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour répondre aux besoins en aides et soins de la personne dépendante.

L'UQC a orienté 22 plaintes vers d'autres instances (MIFA et CNS) en raison de l'objet de la plainte qui dépassait son périmètre ou ses compétences. (p. ex. : agrément, facturation et remboursement, etc..)

Si le signalement d'une plainte s'est fait via e-mail dans près de 28,6 % des cas en 2021 (en constante augmentation), le moyen privilégié reste toujours le téléphone à près de 64,3 %.

La très grande majorité des plaintes concerne des prestations d'aides et soins non conformes (66,9%), avec notamment une prédominance de l'insatisfaction liée à la qualité des prestations par un prestataire.

Les plaintes concernant des cas spécifiques sont de l'ordre de 26,9 % des cas traités avec des signalements de situations complexes en raison de conflits familiaux, dangereuses en raison de l'agressivité du bénéficiaire ou de son entourage et de la précarité de l'environnement de prise en charge, voire de la maltraitance exercée par un aidant. Ces cas spécifiques sont dans la très grande majorité des cas dénoncés par les prestataires qui ont, eux-mêmes, déclenché différentes actions pour protéger son personnel ou le bénéficiaire avec des signalements auprès de l'office social, du juge des

tutelles et de la police le cas échéant. L'UQC est informée de ces situations pour réagir le cas échéant par rapport à l'aidant ou pour l'adaptation des prestations déterminées, afin de garantir la prise en charge.

2.2.2.3 Unité de support

Les activités de l'Unité de support ont continué à être marquées par la pandémie. Les grands défis de 2020 (réorganisation des tâches et adaptation des procédures existantes, limitation des délais de traitement des dossiers et garantie de la continuité du service public) ont été relevés avec succès en 2021.

Le recrutement d'agents administratifs supplémentaires a été nécessaire afin de pouvoir réaliser un screening préalable par téléphone des demandeurs et de leur entourage (pour détecter les éventuels cas contacts ou les personnes atteintes du Covid-19) avant confirmation du rendez-vous pour l'évaluation.

On a ainsi de nouveau eu affaire à un certain nombre de reports et annulations de rendez-vous en relation avec des cas positifs au Covid-19. Ainsi 1138 rendez-vous ont été reportés au moins une fois en 2021 (15% de plus que l'année précédente) et en tout 2710 rendez-vous multiples ont été pris. Ceci constitue une hausse de 13% par rapport à 2020.

Les agents Prise de rendez-vous ont répondu à 6.536 appels téléphoniques (hausse de 38 % par rapport à l'année précédente). 13.453 rendez-vous ont été fixés par ces agents en 2021, ce qui constitue une hausse de 36% par rapport à 2020.

En 2021, l'AEC a continué à confier au prestataire la réévaluation des besoins et la détermination des prestations requises en établissement à séjour continu (ESC), disposition prévue à l'article 366 § 2 du Code de la sécurité sociale. Ainsi le projet mySecu a connu un large succès, permettant la réévaluation des synthèses de prise en charge d'assurés admis récemment en ESC, en étroite collaboration avec les prestataires. L'AEC a ainsi pu procéder à l'envoi de 1.618 démarches concernant autant de bénéficiaires de l'assurance dépendance afin de récolter les données nécessaires pour réévaluer leur situation de dépendance. Il s'agit d'une hausse de 3% par rapport à 2020.

En 2021, en plus du suivi administratif des démarches mySecu, les agents de l'unité de support ont commandé 9.729 aides techniques standard. Les agents de la Helpline AT/LO ont également traité 619 demandes introduites par fax et 8011 demandes envoyées par courriel. Le nombre de fax est en diminution alors que les commandes par courriel ont augmenté. Les mêmes agents ont également traité 5.034 appels téléphoniques (hausse de 5% par rapport à 2020), 45 ordonnances médicales (baisse de 22%) et 155 fiches d'intervention (hausse de 98%). Afin de permettre la réalisation d'essais, 74 fiches essais en ESC ont été réceptionnées par les agents (nouvelle procédure introduite en 2021).

808 demandes introduites au niveau de la Helpline AT/LO ont été transmises directement aux experts AT/LO pour compétence (hausse de 51%) et une commande de l'aide technique concernée a pu être réalisée sans que des démarches administratives supplémentaires n'aient été nécessaires dans 581 cas (hausse de 60%).

235 demandes ont dû être retransmises au service CNS dépendance car les demandes concernaient des personnes bénéficiant d'un carnet soins palliatifs (hausse de 60%).

Les agents orientation et experts AT/LO ont réalisé 469 suivis spécifiques de demandes d'une personne prise en charge dans un centre de rééducation afin de clarifier son besoin en aides techniques et pour déterminer le moment de la stabilisation de leur état fonctionnel (baisse de 5%).

Dans le cadre de la Helpline Orientation, les agents orientation ont traité 1.887 appels téléphoniques en 2021, ce qui constitue une baisse de 19 % par rapport à l'année précédente.

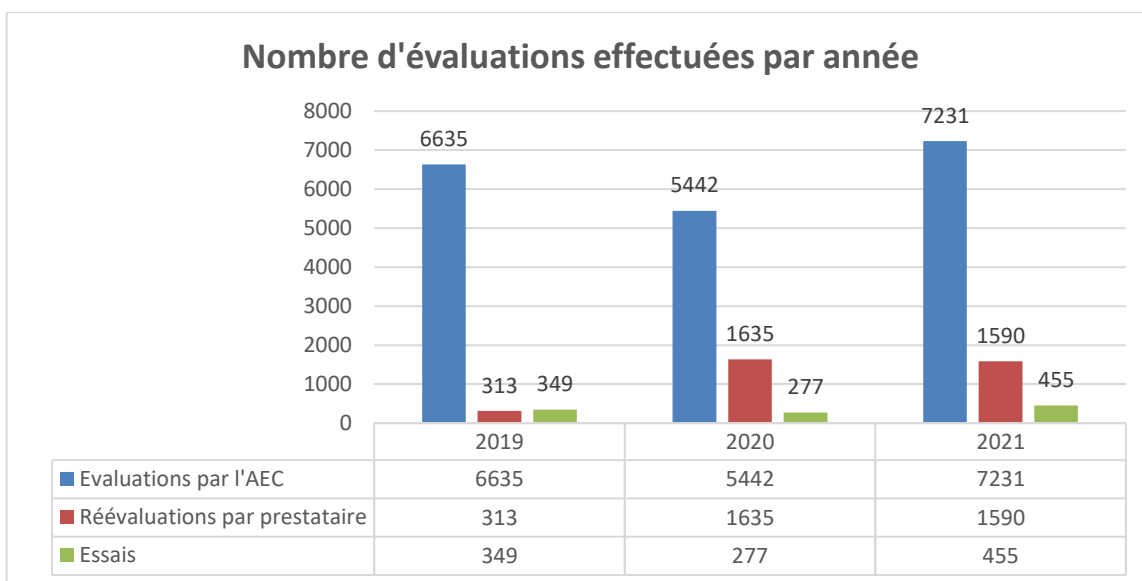
Dans le cadre de la politique de révision, les agents orientation ont procédé à l'ouverture de 2.632 demandes en réévaluation dont 72% concernant les demandeurs vivant à domicile et dont l'exécution des prestations requises arrêtées dans la synthèse de prise en charge est intégralement ou partiellement assurée par un aidant et 28% vivant en établissement afin de réévaluer leur synthèse de prise en charge après une admission récente.

En 2021 l'unité de support a par ailleurs analysé ses procédures internes et participé à un diagnostic télétravail dans le cadre d'un projet pilote du Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative.

2.2.3 Les chiffres

2.2.3.1 Unités régionales

Les évaluations

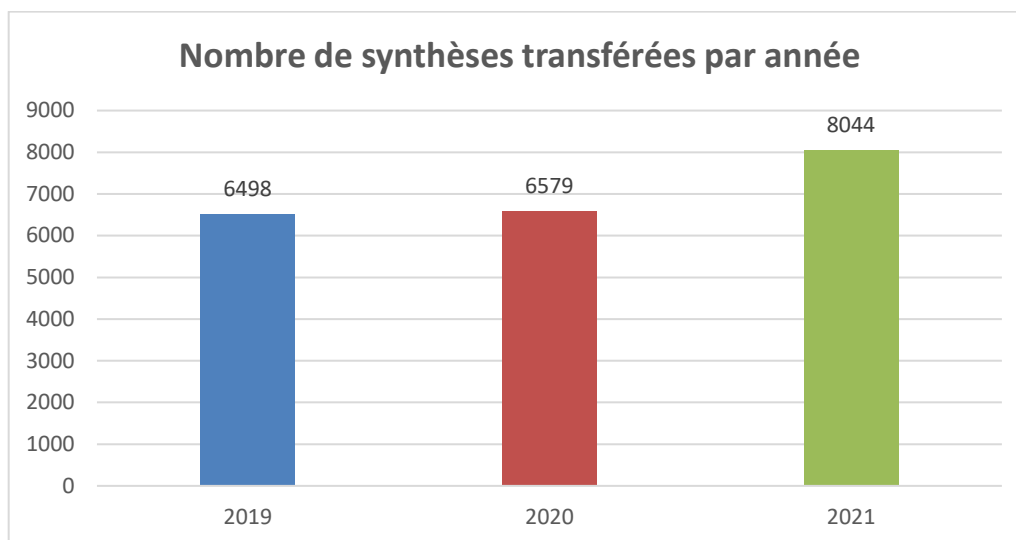


Pour l'année 2021, 7231 évaluations physiques ont eu lieu au domicile des assurés et dans les établissements dans le cadre des aides et soins, des aides techniques et des adaptations du logement contre 5442 en 2020 ce qui représente une augmentation de 32,9%.

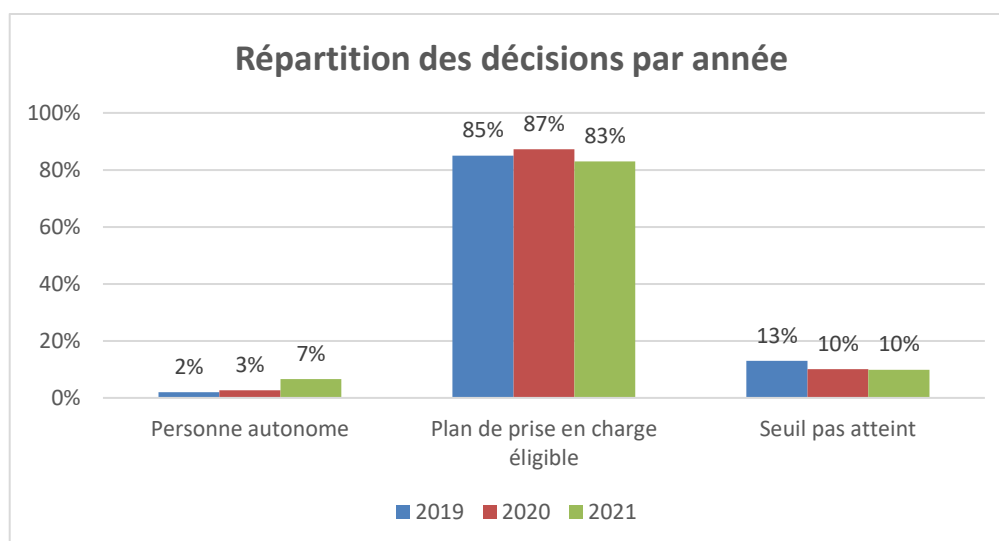
Cette augmentation s'explique par le recrutement de nouveaux référents durant l'année 2021 et également par la poursuite des activités à plein régime en 2021. En revanche, le nombre d'évaluations effectuées par les prestataires à l'aide de l'outil d'évaluation MySecu a connu une très légère baisse en passant de 1635 en 2020 à 1590 en 2021. Depuis 2019, l'AEC procède en effet, en concertation avec la COPAS (Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins), à l'ouverture de démarches d'évaluation par voie électronique avec l'outil MySecu.

MySecu est une plateforme informatique sécurisée réservée aux prestataires professionnels d'aides et de soins autorisés et dûment authentifiés, qui peuvent renseigner de cette manière les aides et soins réalisés auprès de la personne dépendante.

Le nombre d'essais pour les aides techniques a augmenté de 2020 à 2021 en passant de 277 à 455, ce qui correspond à une hausse de 64,3%. L'essai d'une aide technique comprend la mise en situation du demandeur et le cas échéant de son aidant avec une aide technique potentiellement requise.



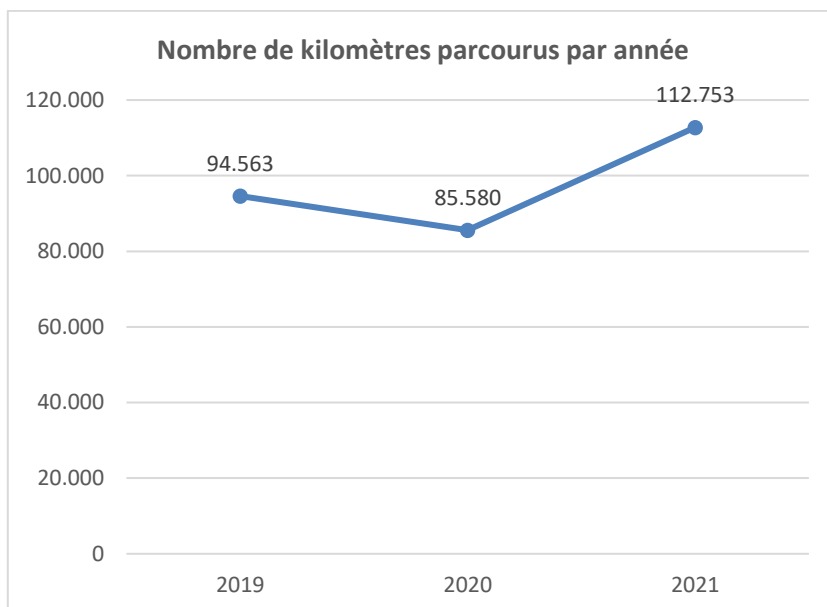
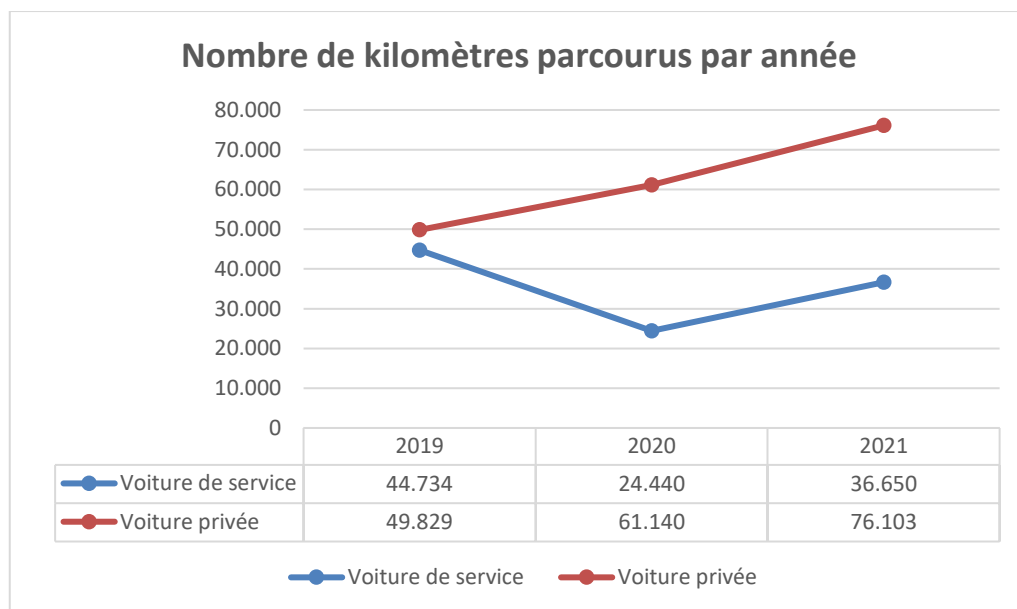
Les synthèses transférées comprennent toutes celles transférées par le référent suite à une évaluation via le mode d'évaluation QuestApp ou module préliminaire et celles déterminées dans le cadre de MySecu et des médecins externes. En 2021, il y a eu au total 8155 synthèses parmi lesquelles 111 rectifications. Ceci résulte donc en un nombre de synthèses totales effectives à 8044. Par rapport à l'année 2020, nous pouvons constater une hausse de 22,3%. Cette hausse s'explique notamment par le recrutement de nouveaux référents.



En 2021, 83% 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 10% des synthèses. 7% des synthèses ont concerné des personnes complètement autonomes et dont le requis en aides et soins était donc égal à 0 minutes par semaine. Nous pouvons constater que le nombre de plans de prise en charge éligibles en 2021 a diminué de 4% par rapport à 2020. Une augmentation de 4% de personnes autonomes en 2021 par rapport à 2020 est également à noter.

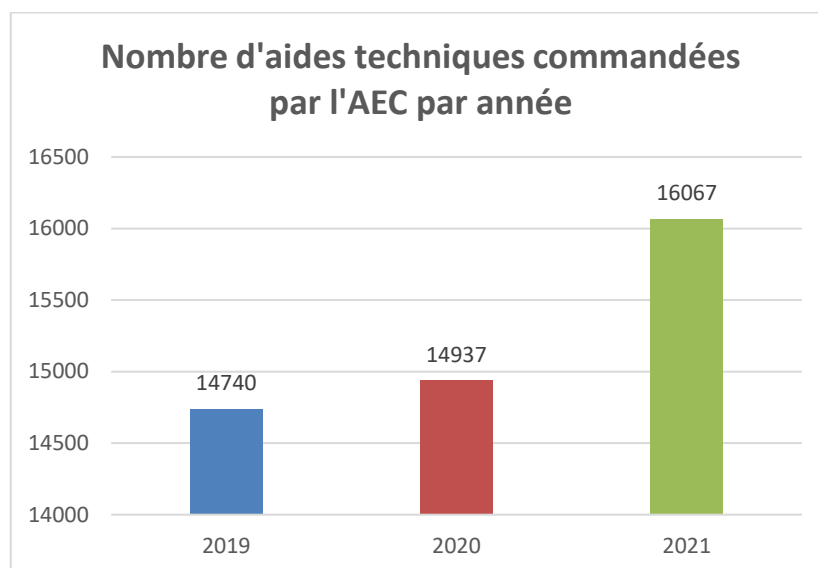
Km parcourus (voiture privée/ voiture de service)



Les référents qui effectuent les évaluations au domicile des demandeurs de prestations peuvent soit utiliser leur propre voiture, soit une des 7 voitures de service mises à leur disposition. Globalement, 31,7% de kilomètres de plus ont été parcourus en 2021 par rapport à 2020. Cette hausse s'explique par la reprise des activités à plein régime en 2021. Le recours à la voiture privée en 2021 a augmenté de 24,5% par rapport à 2020. Les voitures de service ont également été davantage utilisées en 2021 par

rapport à 2020. Entre 2020 et 2021, l'utilisation des voitures de service a augmenté de 50 %.

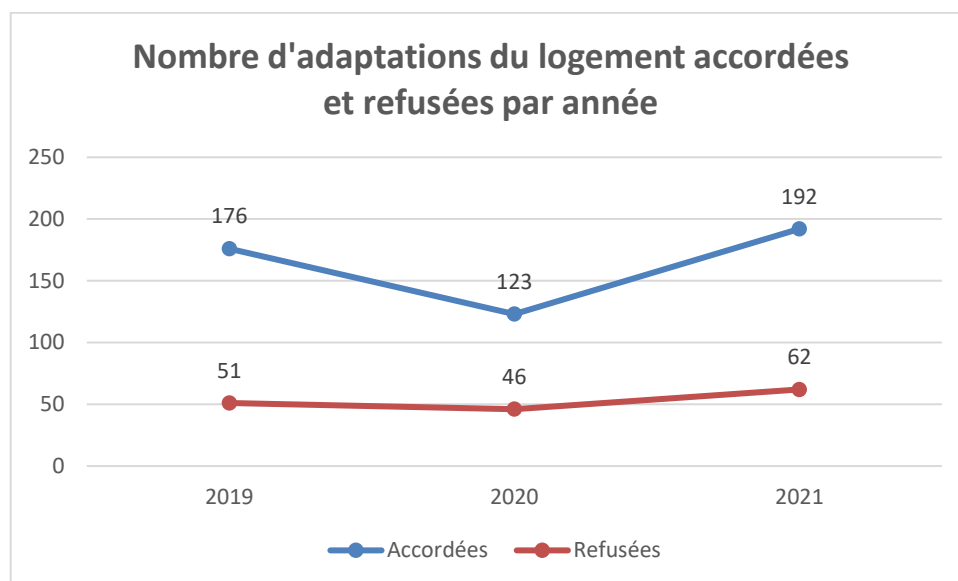
Les aides techniques



En 2021, 16.067 aides techniques ont été commandées par tous les agents de l'AEC. En 2020, ce chiffre correspond à 14.937. Entre 2020 et 2021, il y a donc eu une hausse de 7,6% en termes de commandes effectuées. 40% des aides techniques ont été commandées par les référents des dossiers. 60% des aides techniques ont été commandées par l'unité de support.

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

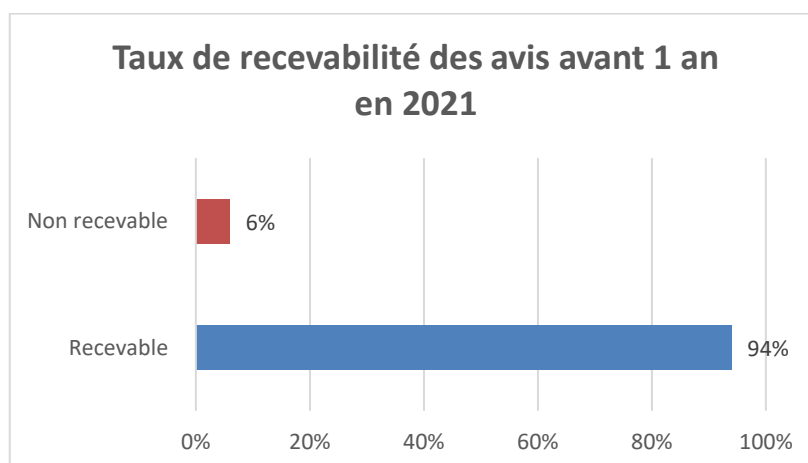
Les adaptations du logement



192 adaptations du logement ont été accordées en 2021. Ce nombre est en augmentation vu que plus de demandes d'adaptations du logement ont été traitées en 2021.

Le nombre d'adaptations du logement accordées était moins important en 2020 avec 123 avis positifs et en 2019 avec 176 avis positifs. Les avis négatifs ont été un peu plus élevés en 2021 qu'en 2020 avec 16 avis négatifs supplémentaires.

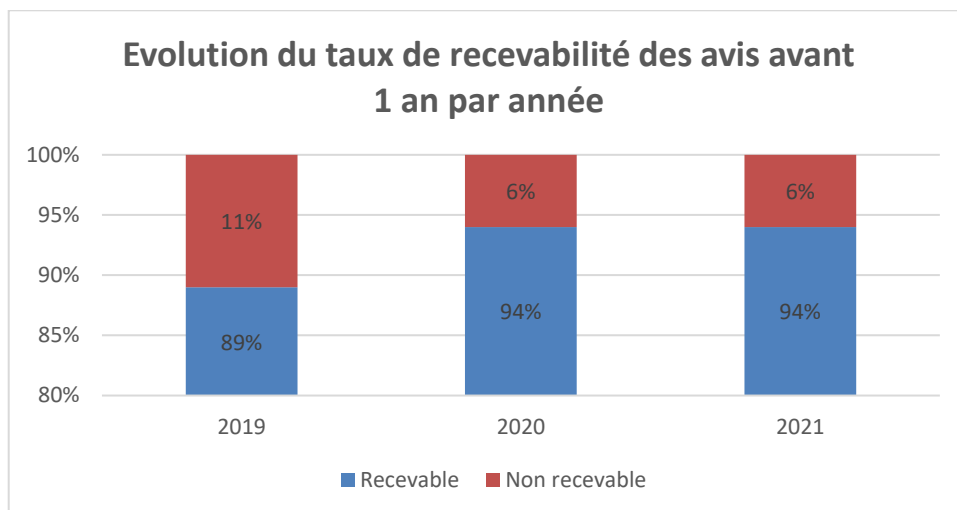
Avis avant un an



En 2021, 789 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 ou bien une nouvelle demande (lorsque le seuil n'a pas été atteint), moins d'un an après la première notification de la décision. Une demande en réévaluation ou une nouvelle première demande n'est recevable que lorsque le médecin de l'AEC constate un changement fondamental des circonstances dans le rapport médical qui est joint à la demande.

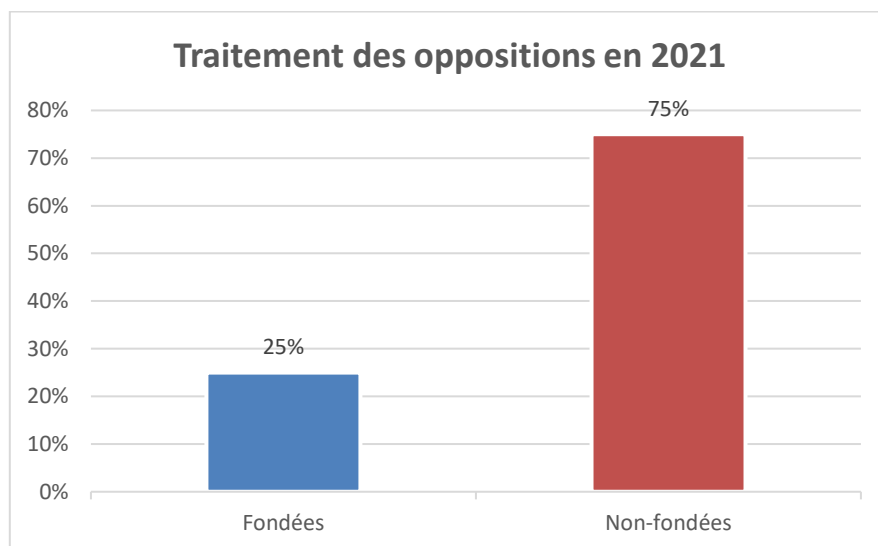
Il est à noter que sur les 789 avis avant 1 an réceptionnés en 2021, 774 ont pu être traités en cette même année.

94% des demandes ont été considérées comme recevables et une nouvelle évaluation a été prévue. En revanche, 6% des demandes avant un an ont été refusées.



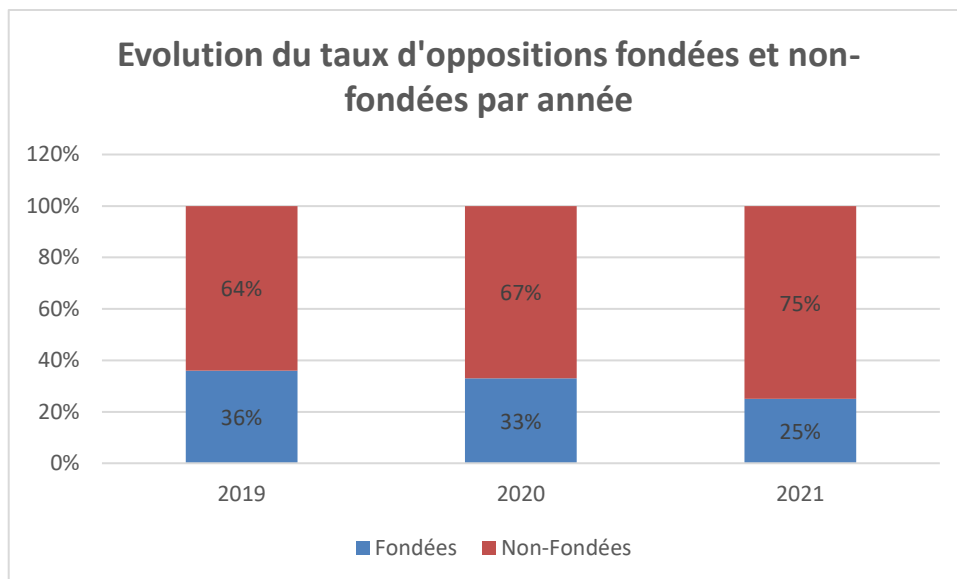
Le taux de demandes recevables en 2021 par rapport à celles de 2020 est resté identique.

Oppositions

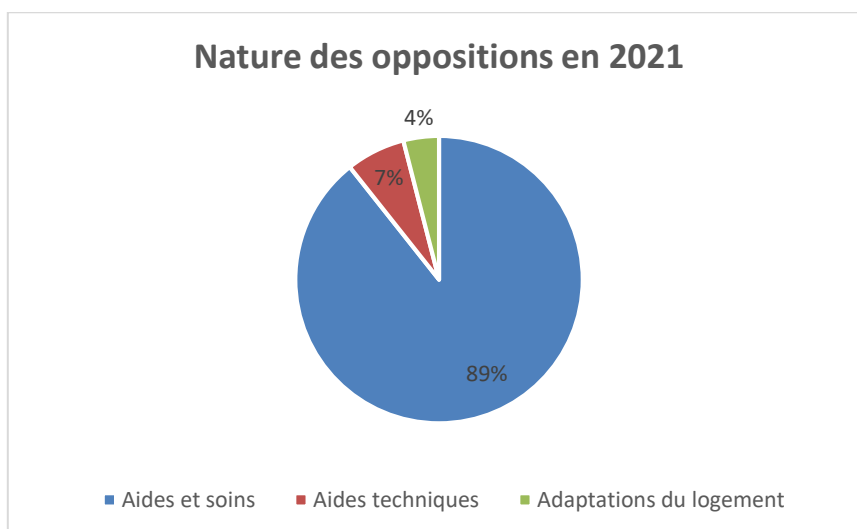


75 oppositions à une décision sur les prestations ont été traitées par l'AEC en 2021. Une opposition à une décision sur les prestations est à formuler par le demandeur ou son représentant légal dans les 40 jours de calendrier à partir de la notification de la décision et doit être adressée à l'organisme 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 2021, nous pouvons constater que 25% des oppositions ont été jugées comme fondées et 75% des oppositions ont été considérées comme non-fondées.



Le taux de d'oppositions jugées comme non-fondées a augmenté de 8% en 2021 par rapport à l'année 2020.

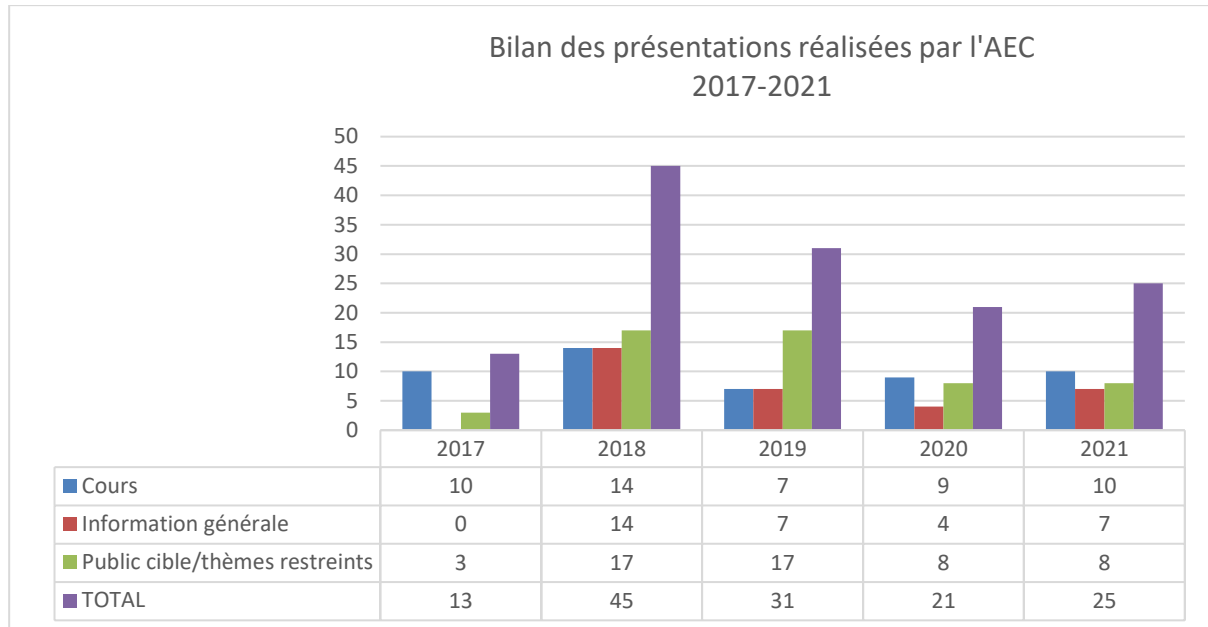


La nature des oppositions concernait majoritairement des dossiers d'aides et soins, représentant ainsi 89% des oppositions. 7% des oppositions concernaient des dossiers d'aides techniques tandis que 4% des oppositions portaient sur une adaptation du logement.

2.2.3.2 Unité qualité et contrôle

Politique de communication

Bilan des présentations réalisées par l'AEC



À l'instar des années précédentes et malgré le contexte plus difficile de la pandémie, l'AEC a été fréquemment sollicitée pour diffuser des informations et explications sur l'assurance dépendance (son organisation, les prestations à disposition ainsi que les démarches à réaliser) à l'attention du grand public, mais aussi auprès des autres administrations/services et partenaires, via des sessions plus ciblées. La plus grande partie de ces interventions ont pu se faire en présentiel. Certaines ont cependant été réalisées en ligne à cause de la crise sanitaire.

La collaboration rapprochée avec le « RBS-Center fir Altersfroën » (qui a changé de nom à la fin de l'année 2021 pour devenir « GERO - Centre de compétence gérontologique ») s'est poursuivie en 2021 pour les présentations « tout public ». GERO s'est chargé du côté organisationnel et des contacts avec les différents partenaires pour toutes les séances. Comme d'habitude, les conférences étaient suivies d'un échange ouvert aux questions du public. Ces séances d'informations ont été réalisées en langue luxembourgeoise, française et - nouveauté - également en langue portugaise. Dans ce contexte, l'AEC a réalisé une interview à la « Radio Latina » pour annoncer cet événement - occasion de diffuser directement par ce biais des informations générales sur l'assurance dépendance à la population lusophone. La présentation en langue portugaise ne représente pas un événement unique et l'AEC compte poursuivre ses efforts pour atteindre ses différents publics cibles, dont la population lusophone, fortement présente au pays.

Formations & informations pour étudiants

Malgré la crise sanitaire, l'AEC a poursuivi ses missions dans les différents lycées et a réussi à assurer les cours sur l'assurance dépendance en présentiel selon les consignes sanitaires en vigueur. Ces cours ont principalement eu lieu au « Lycée technique pour professions de santé » à l'attention des futurs infirmiers et aides-soignants. Les cours ont également été prodigués dans le cadre de la formation aux fonctions d'aide socio-familiale et pour les étudiants en BTS - Assistant médico-administratif (brevet technicien supérieur proposé au Maacher Lycée depuis 2020).

De même que l'année précédente, l'édition 2021 de la Foire de l'étudiant, organisée par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, a eu lieu en novembre sous forme virtuelle. Des collaborateurs de l'AEC se sont tenus à disposition des étudiants via une plateforme désignée.

Présentation du premier rapport biennal de l'assurance dépendance aux parties prenantes et au grand public

Le premier rapport biennal de l'assurance dépendance présente les moyens que l'AEC a mis en œuvre pour suivre la qualité des prestations fournies et les résultats atteints lors de la période couverte par le rapport (début 2018 – début 2020). À cause de la pandémie, la présentation officielle de ce rapport a été reportée en mai 2021.

Les résultats ont été présentés aux différentes parties prenantes par le Ministre de la Sécurité sociale, Romain Schneider, et l'AEC, en présence du médecin-directeur de l'AEC, le Dr Nathalie Rausch, et de la responsable de l'Unité qualité et contrôle, Jennifer Olivarez.

Ces présentations ont été effectuées le 5 mai 2021 aux représentants des prestataires et des syndicats et le 6 mai 2021 aux membres de la Commission parlementaire du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale. Une conférence de presse le 6 mai 2021 a également permis de faire une information large sur ce premier rapport biennal. La conférence de presse a nécessité la collaboration avec le service « Communication et relations publiques » du Ministère de la Sécurité sociale.

Il est à noter que ce rapport, résultat de toute une équipe autour de l'Unité qualité et contrôle, très exhaustif dans sa première édition et comportant plus de 160 pages, a été très bien accueilli par tous les acteurs et parties prenantes, prestataires et syndicats. Les députés ont apprécié d'avoir un retour sur les modifications législatives auxquelles ils ont participé.

Le rapport intégral, de même qu'un résumé, peuvent être consultés sur le site internet de l'AEC dans la rubrique « Documentation et chiffres ».

La présentation de ce rapport biennal a suscité l'intérêt des médias. RTL Télé Lëtzebuerg a diffusé une interview avec notre médecin-directeur, le Dr Nathalie Rausch. La responsable de l'unité qualité et contrôle, Jennifer Olivarez, a été interviewée par RTL Radio Lëtzebuerg et Radio 100komma7. Le rapport biennal a également fait l'objet d'articles dans la presse écrite.

Enfin, la conférence de presse a été l'occasion pour Monsieur Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale, d'annoncer le lancement d'une étude de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants. Les résultats de cette enquête seront publiés et présentés au premier semestre 2022.

Évaluations et accessibilité des services de l'AEC dans le contexte de la crise sanitaire

L'AEC a communiqué régulièrement via son site internet sur la gestion des évaluations et réévaluations dans le contexte de la pandémie, aussi bien à domicile qu'en établissement.

Les procédures de l'AEC ont été continuellement adaptées à la situation sanitaire afin d'assurer la continuité du service public, de garantir un service de qualité et de procéder à un traitement des demandes de prestations entrantes et urgentes.

Les personnes dépendantes qui ont eu des **questions spécifiques en relation avec leur dossier « assurance dépendance »** ont pu continuer à s'adresser à l'AEC et à leurs personnes de référence. Nos permanences téléphoniques, à savoir la « Helpline secrétariat » pour tout renseignement d'ordre général ainsi que la « Helpline aide techniques » pour tout renseignement en relation avec des questions sur les aides techniques, adaptations du logement ou de voiture, sont restées et ont toujours été accessibles aux assurés.

Site internet de l'AEC

Le site internet de l'AEC a été régulièrement mis à jour et les différentes informations à l'attention du grand public, des partenaires et professionnels ont été développées et étoffées. 2021 représente l'année pendant laquelle l'AEC a déployé de nombreux efforts pour une meilleure visibilité vers l'extérieur, efforts qui seront encore intensifiés en 2022. Il s'agit en effet de compléter les renseignements actuels et de communiquer davantage sur les chiffres de l'assurance dépendance, les différents types de demandes et prestations accordées ainsi que sur les délais de traitement.

L'AEC a élargi sa communication avec les différents publics cibles et partenaires, notamment par le lancement en mars 2021 de la rubrique « Actualités » sur le site internet. Cet espace nous a permis l'annonce de nos conférences « tout public », de la conférence de presse en relation avec le rapport biennal, du lancement de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants ainsi que de certains communiqués.

Via cette rubrique « Actualités », l'AEC a diffusé en 2021 plusieurs communiqués à l'occasion de différentes journées internationales ou mondiales avec des chiffres et informations ciblées sur les différentes populations prises en charge :

- Journée mondiale Alzheimer (20.09.2021)
- Journée internationale des personnes âgées (01.10.2021)
- Journée mondiale de l'enfance (20.11.2022)

L'AEC compte continuer ce genre de communiqués en rapport avec les publics cibles et des chiffres y relatifs.

Une rubrique avec le « vocabulaire souvent utilisé dans l'assurance dépendance » ainsi qu'un « guide pratique » présenté sous forme de questions-réponses a renforcé l'information destinée au grand public présente sur le site internet de l'AEC. Ces rubriques sont disponibles sous l'onglet « L'Assurance dépendance - définition ».

Enfin, la nouvelle rubrique « Documentation et chiffres » met à disposition différentes informations et statistiques sur l'assurance dépendance établies et rassemblées par l'Administration d'évaluation et de contrôle (AEC) ainsi que l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).

Pour 2022, il est prévu de traduire en langue allemande tous les documents disponibles sur l'espace professionnel et de réorganiser les différents volets pour faciliter l'utilisation de toutes les informations.

Enfin, l'AEC pourra également assurer sa présence sur les médias sociaux via la page officielle du Ministère de la Sécurité sociale sur Facebook.

Site internet de l'AEC : www.aec.gouvernement.lu

3 CONCLUSION

L'année 2021 a encore été marquée par la pandémie du COVID-19. L'AEC avait, au début de la crise sanitaire, repensé, innové et adapté son mode de fonctionnement pour assurer la continuité du service public pour nos assurés vulnérables, tout en respectant les consignes sanitaires en vigueur. Cette adaptation des procédures, ensemble avec l'engagement de nouveaux référents, a permis à l'AEC d'augmenter de façon conséquente le nombre de synthèses transférées. Ainsi, le seuil des 8000 synthèses a été franchi pour la première fois et l'année 2021 s'est inscrite dans la continuité des méthodes de travail innovantes et de son mode de fonctionnement en confiant de manière plus importante un certain nombre de demandes de réévaluations aux prestataires. Enfin, le rapport biennal de l'assurance dépendance portant sur la période début 2018 – début 2020 a été présenté aux parties prenantes, à la commission parlementaire et au grand public au printemps 2021. Parallèlement se sont poursuivis et intensifiés les contrôles qualité sur le terrain et dont les résultats - portant donc sur la période 2020-2022 - seront publiés dans le prochain rapport biennal au cours du premier semestre 2022.