

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

-

Rapport d'activité 2022

1 LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE (AEC)	4
1.1. LA PRESENTATION DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	4
1.1.1 L'ORGANISATION DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	4
1.1.2 LES MISSIONS DE L'ADMINISTRATION D'EVALUATION ET DE CONTROLE DE L'ASSURANCE DEPENDANCE	6
1.1.3 LES OBJECTIFS POURSUIVIS	6
1.2. LES DIFFERENTS SERVICES DE L'AEC	7
1.2.1 LE SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE	8
1.2.2 LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	8
1.2.3 LA DIRECTION	10
2 LES ACTIVITÉS DE L'AEC	11
2.1. LE SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE (SGA)	11
2.1.1 LES ACTIVITES GENERALES DU SERVICE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE	11
2.1.2 LES CHIFFRES	13
2.2. LE SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION (SED)	16
2.2.1 LES PRINCIPALES ACTIVITES DU SERVICE EVALUATION ET DETERMINATION	16
2.3. LES ACTIVITES DES DIFFERENTES UNITES	17
2.3.1 UNITES REGIONALES	17
2.3.2 UNITE QUALITE ET CONTROLE	17
2.3.3 UNITE DE SUPPORT	24
2.4. LES CHIFFRES	26
2.4.1 UNITES REGIONALES	26
2.4.2 UNITE QUALITE ET CONTROLE	33
2.5. LES AIDANTS IDENTIFIES EN 2022	37
2.5.1 TYPOLOGIE DES AIDANTS	37
2.5.2 EXISTENCE D'UNE AUTRE PERSONNE AIDANTE	45
2.5.3 SUIVI DE L'AIDANT LORS DES REEVALUATIONS	46
2.5.4 MESURES DE REPIT : LES GARDES	48
3 CONCLUSION	50

1 LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE (AEC)

1.1. La présentation de l'administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

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 d'un délégué du ministre ayant dans ses attributions la Sécurité sociale, de représentants de l'AEC, de représentants des prestataires, des partenaires sociaux, du conseil supérieur des personnes handicapées et celui des personnes âgées, des ministres ayant dans leurs attributions la Santé et la Famille 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 ayant dans leurs attributions le budget, la famille et la santé, les organisations œuvrant dans le domaine de l'action médicale, sociale et familiale et les associations représentant les ayants droit.

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 de l'assurance dépendance

Par la loi du 19 juin 1998, 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,
- Mise en œuvre 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 où elle est devenue une administration autonome.

1.1.3 Les objectifs poursuivis

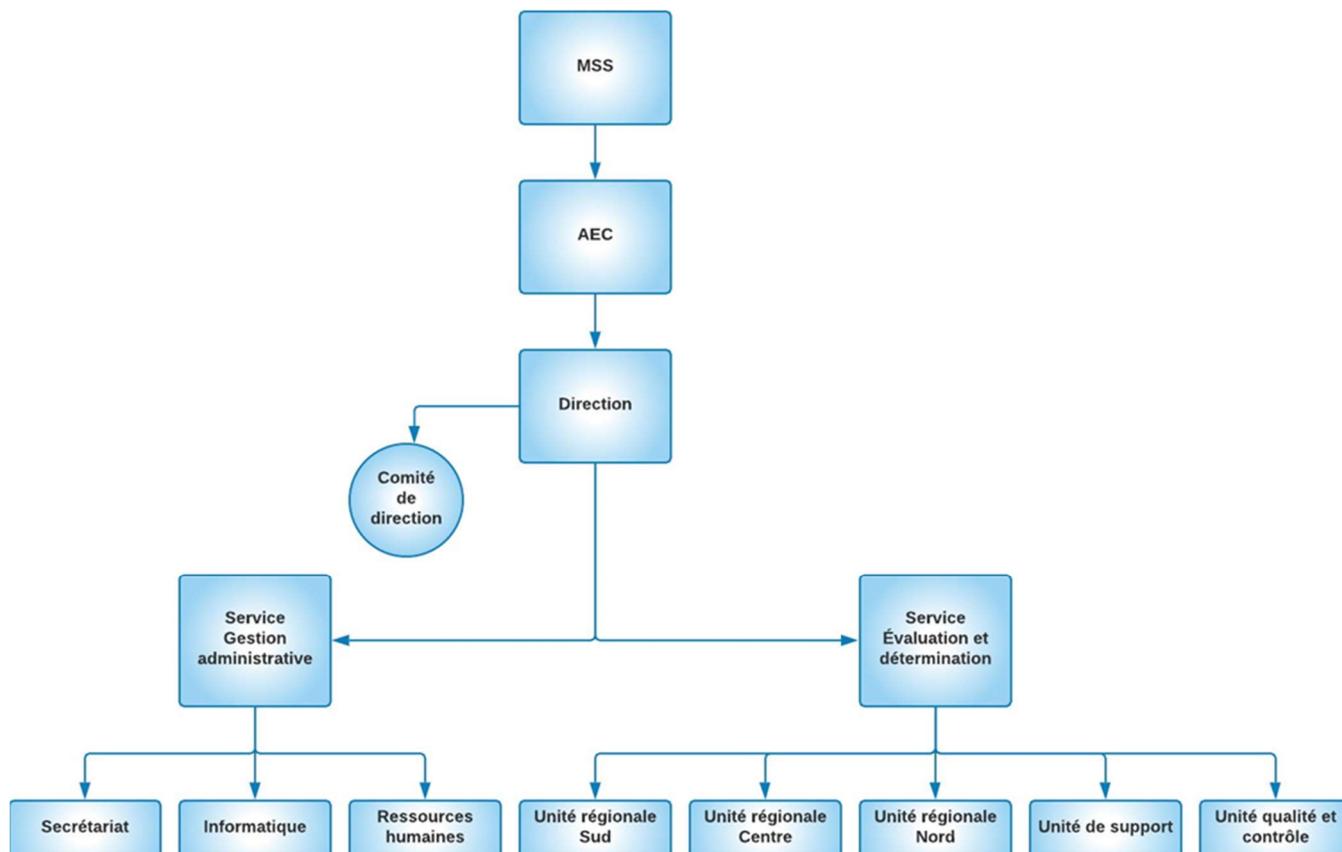
Consciente des exigences légitimes des citoyens, mais également des contraintes financières et démographiques, l'AEC s'est dotée d'une politique volontariste, clairement définie afin d'accompagner les évolutions de la société. Cette politique s'appuie sur ses valeurs et se concrétise par une carte stratégique,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

- 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 qu'un référent est désigné pour chaque demandeur de prestations.

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.

Vu la complexité des demandes, il s'est avéré avec le temps que les agents administratifs ont 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 aux 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 de l'assurance dépendance 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 » ;
- Engagé et introduit les nouveaux agents ;
- 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 ;
- Suivi régulièrement le plan de succession ;
- Suivi 3 projets avec le Ministère de la Fonction publique et de la réforme administrative dans le cadre du programme FP2025 :
 - 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.
- Elaboré avec le CDV, le CTIE et le SIP une nouvelle carte de visite accessible aux personnes en situation de handicap ;
- Elaboré un avant-projet de règlement grand-ducal concernant la formation et les examens des différents groupes de traitement.

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 ;
- 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 » ;
- Suivi du projet d'une digitalisation du formulaire de demande de prestations de la CNS ;
- Suivi du suivi électronique (« etracking ») des statuts des dossiers sur guichet.lu avec la CNS ;
- Elaboration d'une note « solutions digitales de l'AEC : deux exemples de mise en pratique » pour la conférence de presse du 15 mars 2023 du Ministère de la Sécurité sociale ;
- Organisation d'une formation pour l'ensemble du personnel en collaboration avec le CISS ;
- Préparation des travaux informatiques en ce qui concerne les éventuelles adaptations législatives et réglementaires en matière d'assurance dépendance ;
- Collaboration avec le CTIE en ce qui concerne le projet HIVE, nouvelle Geide pour les documents administratifs.

Budget et comptabilité

Au cours de l'année 2022, le Service de la Gestion administrative a rédigé les propositions budgétaires pour l'exercice 2023 et a réalisé des opérations comptables concernant les exercices 2021 et 2022.

Il a également participé à la réalisation de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires de prestations résidant à domicile.

Logistique

Les travaux ont principalement porté sur le projet de la Cité de la sécurité sociale. Le premier échange de courriers dans ce domaine a eu lieu en 2015. Le déménagement lui-même comporte de nouveaux défis organisationnels, technologiques et logistiques.

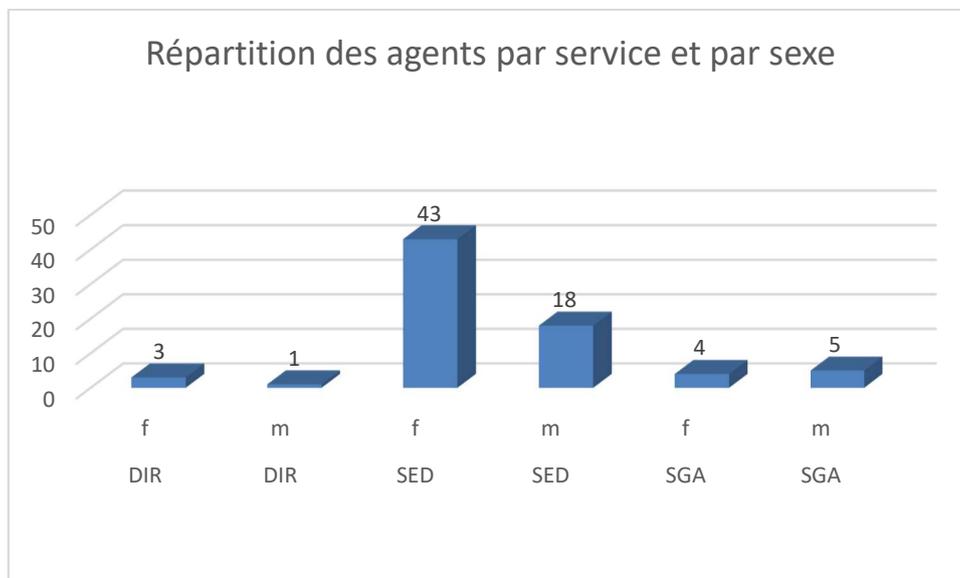
Les travaux concernant le tableau de tri dans le cadre de la loi sur l'archivage ont également été entamés.

2.1.2

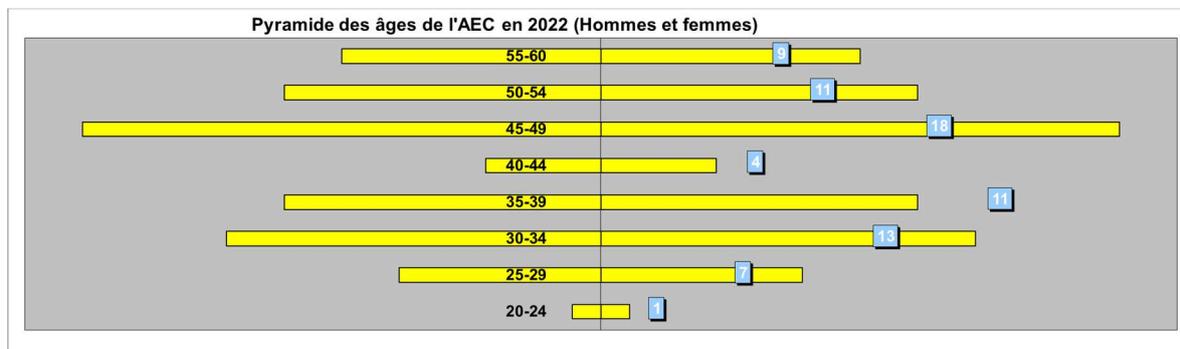
Les chiffres

La gestion de l'optimisation de la politique RH :

74 fonctionnaires, employés et salariés différents étaient au total en service en 2022. 6 agents ont nouvellement été engagés en 2022.



La pyramide des âges se présente comme suit :



Promotion et développement de la formation

	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre total de formations	83	146	86	163	84
▪ nombre de formations au Luxembourg	68	136	86	153	74
▪ nombre de formations à l'étranger	15	10	0	10	10
Nombre de jours de formation	111,8	180,4	153,7	163,9	187,4

2018-2019 : uniquement les chiffres de la formation continue vs 2020-2022 : formation stage/période d'initiation + formation continue

L'activité de formation a bien repris en 2022, bien que l'on constate que les agents ne profitent pas entièrement du contingent de 5 jours de formation continue par ETP qui leur est proposé annuellement.

En 2022, dix collaborateurs ont participé à une formation continue à l'étranger pour un coût de 4.849,95 euros en frais d'inscription et de 8.251,70 euros en frais de route et de séjour et ces dix formations représentent 24,5 jours de formation.

Sur les 84 formations en 2022, 24 étaient payantes. L'AEC a pris en charge 13 formations pour un montant total de 12.358,65 euros, et l'INAP a financé une mesure de formation *in house* pour 11 agents d'un montant de 585 euros.

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

Nombre de formation par domaine	2018	2019	2020	2021	2022
Développement personnel	16	25	47	37	18
Développement de l'expertise métier	48	48	35	121	60
Développement des compétences en management	19	73	4	5	6

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

Le développement de l'expertise métier regroupe les formations spécifiques telles que la gestion des ressources humaines (3%), la connaissance de la fonction publique, des réglementations (28%), la bureautique et l'informatique (15%), le métier d'assistance (5%), mais surtout les formations qui touchent au métier des professions de santé travaillant à l'AEC (48%).

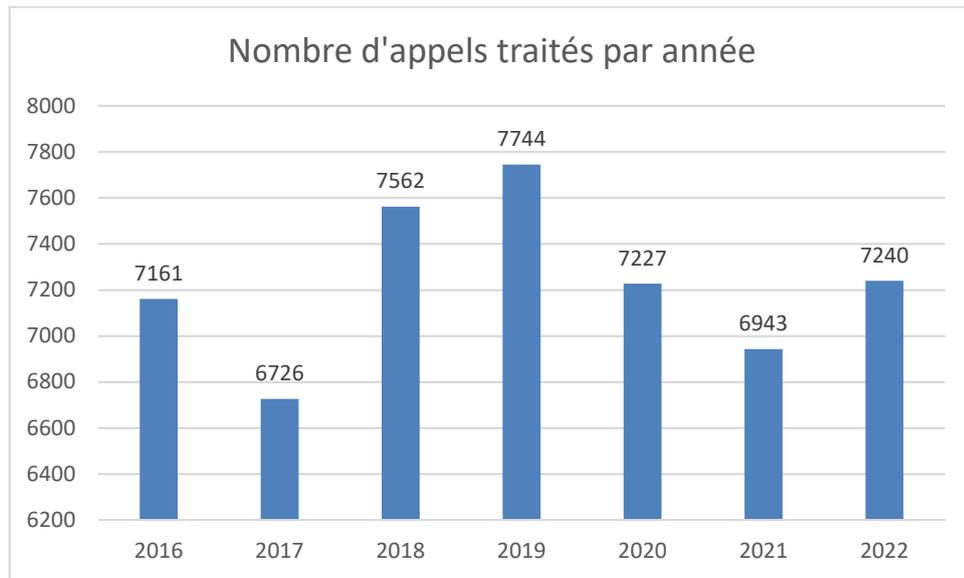
Le développement des compétences managériales a été soutenu par 6 mesures de formation différentes, ainsi que par un accompagnement des responsables d'unité du service évaluation et détermination sous forme de « coaching » collectif (non repris dans les chiffres « formations » ci-dessus).

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 2022, le Service de la gestion administrative a ainsi reçu et traité 1.108 tickets ventilés comme suit :

- Volet informatique: 948
- Volet secrétariat: 160

Secrétariat



Concernant la Helpline 247-86060 du secrétariat, 7.240 appels ont été traités au cours de l'année 2022, contre 6.973 en 2021.

Cette ligne fonctionne au sein du secrétariat et 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.

Il importe de dire que les heures d'ouverture ont été élargies (comme pour toutes les autres lignes génériques). La ligne était ouverte chaque jour de 09.00 à 11.00 et de 14.00 à 16.00 heures. Depuis le 01/12/2021 elle est ouverte de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures

2.2. Le service évaluation et détermination (SED)

2.2.1 Les principales activités du service évaluation et détermination

Pour l'année 2022, le service évaluation et détermination (SED) comprend 60 collaborateurs et il bénéficie de la collaboration de 8 médecins-évaluateurs externes.

En 2022, les activités du SED ont continué à être influencées par les mesures définies lors de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Les rendez-vous ont toujours été pris suivant un protocole de questions visant à éviter tout risque d'exposition et les évaluations ont eu lieu dans le strict respect des consignes sanitaires et de distanciation en vigueur. Tout évaluateur a été équipé de matériel de protection et de désinfection.

Démarrées en 2021, des réunions de pilotage sont organisées régulièrement avec la direction du Service Moyens Accessoires. Elles continuent à promouvoir les engagements pris par l'AEC et le SMA dans l'objectif d'offrir un service de qualité à l'assuré. En même temps, des groupes de travail visant à prendre des décisions à un niveau plus proche du métier ont été planifiés entre les collaborateurs du SMA et de l'AEC, p.ex. au sujet de certaines aides techniques en redéfinissant des standards communs.

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. La méthodologie, instaurée en 2021, qui facilite le pilotage transversal des travaux informatiques communs aux 3 parties prenantes (CNS, CISS, AEC) a été maintenue en 2022. Ces réunions de pilotage à un rythme défini et cadré ont continué à être 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 en date du 1^{er} février 2021, l'AEC est informée des indisponibilités de l'aidant transmises par les prestataires via un formulaire spécifique (art. 45, 58bis et Annexes 4 et 9 de la convention cadre). Au cours de l'année 2022, l'AEC a ainsi analysé et validé 527 déclarations d'indisponibilité de l'aidant.

118 déclarations ont signalé une indisponibilité définitive de l'aidant (soit 22%) et 409 déclarations (soit 78%) ont signalé une indisponibilité temporaire. Notons que dans 95% des déclarations, l'aidant déclaré indisponible a été identifié selon les modalités applicables depuis 2018.

13 réseaux d'aides et des soins ont procédé à des déclarations d'indisponibilité de l'aidant. 51% des déclarations ont fourni un motif concernant l'indisponibilité de l'aidant contre 49% qui n'ont pas fourni cette information à l'AEC.

Sur les 527 déclarations d'indisponibilité transmises à l'AEC, 68% ont pu être validées directement.

En moyenne, l'analyse de l'indisponibilité a été effectuée par l'AEC après 8,5 jours **calendrier**. La durée médiane de l'analyse se situe à 7 jours **calendrier**.

Notons encore que dans 14% des situations où une indisponibilité de l'aidant a été signalée, une réévaluation de la situation avait déjà été entamée. Dans 14% des situations signalées, l'AEC a entamé une réévaluation sur base de l'indisponibilité signalée. Dans 72% des situations, aucune réévaluation de la situation n'a été nécessaire.

Au cours de l'année 2021, les référents ont 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 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.

2.3. Les activités des différentes unités

2.3.1 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.

Notons qu'à partir de l'année 2022, les responsables d'unité ont également entamé un suivi régulier des aides techniques faisant l'objet d'un appel d'offres.

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.

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.

2.3.2 Unité qualité et contrôle

Contrôles qualité en matière 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.

Le recensement relatif à la prévalence des chutes pour l'année 2021 a eu lieu au premier trimestre 2022. Le recensement des escarres pour la journée du 08/06/2022 a été réalisé au 2^{ième} trimestre et celui pour la journée du 19/11/2022 a été réalisé au dernier trimestre 2022.

L'indicateur 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.

L'indicateur chutes vise à déterminer la prévalence des 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 2024.

Contrôles de documentation de la personne dépendante prise en charge

L'UQC a réalisé 45 contrôles de documentation en 2022 chez les différents types de prestataires, contre 42 en 2021 et 21 en 2020.

28 de ces contrôles ont eu lieu dans des établissements à séjours continu (Maisons de soins ou Centres intégrés pour personnes âgées), 8 dans des bureaux/antennes ou centres régionaux de réseaux d'aides et de soins et 9 en établissement à séjour intermittent.

Certaines visites planifiées n'ont pas pu être réalisées selon le calendrier prévu en raison d'une indisponibilité ponctuelle des ressources de certains prestataires. Pour l'année 2022, plus de 14 contrôles ont ainsi été annulés.

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.

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

Le jour du contrôle proprement dit, l'UQC étudie les différentes documentations des bénéficiaires de l'assurance dépendance concernés (pour un nombre défini de bénéficiaires). Après avoir analysé les différentes documentations, un débriefing est réalisé. Dans la suite de la visite de contrôle, un feedback écrit, c'est-à-dire un rapport reprenant les constats faits par l'UQC, est envoyé à chaque prestataire.

D'autres indicateurs qualité de la prise en charge, notamment le suivi du poids et de la douleur, ont été analysés et présentés dans le rapport biennal publié en 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.

Rencontre avec les nouveaux prestataires

L'UQC a pris l'initiative de rencontrer systématiquement les nouveaux prestataires, c'est-à-dire les prestataires qui ont reçu un agrément de la part du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et un code fournisseur par la CNS au cours de l'année, leur permettant de commencer leur activité dans le cadre de l'assurance dépendance.

Le but de ces rencontres est de prendre connaissance du concept de soins et d'encadrement et de voir comment les prestataires vont documenter le suivi de leurs clients.

De plus, lors de ces rencontres, l'UQC fait un point sur les prestations de l'assurance dépendance, sur certaines procédures comme les commandes d'aides techniques via la Helpline de l'AEC ou sur le suivi des indisponibilités de l'aidant.

Les obligations légales liées au suivi des indicateurs qualité et au contenu de la documentation sont abordées et une visite de contrôle de documentation suivra, après au moins un semestre d'activité, cette première rencontre.

En 2022, l'UQC a ainsi rencontré 4 nouveaux prestataires : 1 établissement à séjour continu et 3 réseaux d'aides et de soins.

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 elle-même à un nombre élevé de déterminations de ces dossiers afin d'avoir un contrôle et un suivi de la qualité des informations fournies.

Pour l'année 2022, les deux référents de l'UQC ont ainsi réalisé près de 20 % des toutes les déterminations - soit 410 dossiers - sur base des informations reçues via l'outil sécurisé mySecu.

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 en collaboration étroite avec l'équipe du CISS, la gestion des délais, etc.

Evaluations par les référents de l'UQC

Si les chargés de missions qualité de l'UQC ont des missions spécifiques dans le cadre du suivi des indicateurs, du contrôle de documentation et l'amélioration des pratiques en lien avec les prestations de l'assurance dépendance, les référents de l'UQC réalisent aussi des évaluations. Ces évaluations concernent le suivi de dossiers plus spécifiques, par exemple une nouvelle évaluation suite à une opposition, une plainte, un contrôle d'adéquation des prestations requises, un suivi dans un dossier restitution AT/LO ou la bonne utilisation de l'outil mySecu.

Pour l'année 2022, 187 évaluations ont ainsi été réalisées par les deux référents de l'UQC représentent 2 % de l'ensemble des évaluations de l'AEC.

Groupe de travail « Réflexions sur les bonnes pratiques professionnelles »

Dans le cadre des indicateurs nationaux, l'UQC a créé en 2022 un groupe de travail pour thématiser les sujets « poids » et « alimentation ».

L'article 8 du « Règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de la prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge » précise : « *En vue de contrôler la qualité du suivi nutritionnel des personnes dépendantes prises en charge par le prestataire d'aides et de soins, l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance recense le nombre de personnes dépendantes dont la documentation informe d'un suivi du poids et de son évolution dans le temps par une prise du poids régulière et au moins une fois par mois. Les variations de poids importantes sont mises en évidence lors du contrôle* ».

De plus, l'article 2, alinéa 7 dudit RGD, insiste sur : « *les tests et échelles utilisés pour le suivi de la personne dépendante permettant de recenser les informations en relation avec les indicateurs nationaux visés au chapitre 2 du présent règlement grand-ducal* ».

Suite aux résultats présentés dans les deux premiers rapports biennaux de 2020 et 2022, l'UQC et le groupe de travail réunissant des représentants des prestataires des différents secteurs ont élaboré un document pour soutenir les professionnels dans la gestion quotidienne des problématiques liées au poids.

Ce document, non exhaustif, est un cadre / guide proposé aux professionnels du secteur pour actualiser et renforcer les connaissances sur le sujet « poids » en relation avec des situations vécues en pratique. Il s'agit d'éléments pratiques visant à appuyer les connaissances professionnelles sur le sujet. Ce guide sera diffusé en 2023.

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 fauteuils roulants actifs

Les résultats des questionnaires enquêtant sur la satisfaction des utilisateurs de fauteuils en 2021 ont été 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.

Les résultats des questionnaires enquêtant sur la satisfaction des utilisateurs de chaises de douche ont été présentés dans le rapport biennal de 2022.

Les aides visuelles

Des aides visuelles plus ou moins complexes peuvent être prises en charge par l'assurance dépendance, afin de compenser les déficits de la vision de près ou de loin du bénéficiaire et d'augmenter son autonomie de vie.

Pour décider des aides visuelles qui répondent aux besoins du demandeur, l'AEC travaille en étroite collaboration avec les experts du Service d'orthoptie (SOP) et du Centre pour le développement des compétences relatives à la vue (CDV). Sur base de bilans ophtalmologiques et d'essais de différentes aides visuelles, ces experts définissent les solutions les plus adaptées pour la personne.

Alors qu'il est certain que ces aides techniques compensent, du moins en partie, les difficultés visuelles du demandeur, la question de leur utilisation au quotidien se pose, notamment pour les aides visuelles plus complexes à manier.

L'Unité qualité et contrôle a procédé en octobre 2022 à une enquête, visant à connaître la satisfaction de 90 bénéficiaires d'un système vidéo agrandissant l'image, d'une loupe électronique transportable ou d'une machine à lire, fournis par l'assurance dépendance. Ces systèmes avaient été mis à disposition des personnes en 2021.

Les résultats des questionnaires enquêtant sur la satisfaction des utilisateurs de sont dorénavant disponibles sur le site internet de l'AEC et les conclusions seront reprises dans le rapport biennal de 2024.

Les élévateurs d'escaliers

Les élévateurs d'escaliers constituent le poste le plus cher des aides techniques acquises pour le 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 élévateurs d'escaliers par un organisme de contrôle agréé¹.

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

Lors de la réception du rapport de conformité de l'élévateur 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'élévateur d'escalier installé à son domicile.

En 2022, près de 400 élévateurs d'escaliers ont été installés et ont donc fait l'objet d'un suivi. 22% des bénéficiaires de ces élévateurs d'escaliers ont été personnellement appelés afin de connaître leur satisfaction quant à cette installation et au suivi réalisé par l'AEC et la firme. (87 enquêtes par téléphone réalisées par 2 personnes de référence dans le cadre de ce suivi spécifique).

De plus, afin de garantir la sécurité des bénéficiaires lors de l'utilisation de leur aide technique, la procédure de prise en charge des élévateurs d'escaliers a été adaptée en septembre 2022. Depuis lors, le règlement de la facture ne peut avoir lieu que si le fournisseur a fait intervenir un organisme de contrôle agréé endéans 56 jours après l'installation de l'élévateur d'escalier.

- Délais de livraison

- Les délais de livraison seront dorénavant calculés pour toutes les aides techniques *commandées au cours d'une année*. Suite au travail important d'analyse et de compilation effectué en 2022, les divers tableaux comparatifs témoignant de l'évolution des délais de livraison porteront dorénavant sur 4 années.
- De plus, des améliorations pour le traitement des données effectuées en 2022 permettent d'affiner les résultats qui seront présentés dans le futur rapport biennal. Par exemple, jusqu'en 2022, les aides techniques fournies par le SMA qui sont **à enlever au SMA par le bénéficiaire** n'étaient pas intégrées dans l'analyse. Cela concerne notamment les délais pour la mise à disposition des *rollators* et fauteuils roulants de base qui n'ont pas fait partie des rapports biennaux précédents. Il s'agit pourtant d'aides techniques mises à disposition en volumétrie très importante et influençant fortement l'autonomie du bénéficiaire.

- Système d'exploitation des données (Datawarehouse)

Suite aux enquêtes de satisfaction, l'AEC a constaté qu'il était important de renforcer le système d'exploitation des données à disposition dans le respect des règles liées à la protection des données. Un travail important a été réalisé afin de consolider le suivi des aides techniques mises à disposition, en s'assurant notamment de la bonne synchronisation entre les différents systèmes utilisés : commande au niveau de l'AEC, suivi au niveau du SMA pour la majorité des aides techniques et facturation au niveau de la CNS.

¹ L'article 13.1 des prescriptions de sécurité types ITM –SST 1242.1 pour « Appareils élévateurs 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 (...)* ».

- Nouvelle démarche concernant la prise en charge de coques et corset-sièges par l'assurance dépendance

Au cours des deux dernières années, l'AEC s'est investie intensément dans le sujet des coques et corsets-sièges, afin de pallier les différents problèmes rencontrés dans la prise en charge de ces aides techniques très spécifiques. Les coques et corsets-sièges diffèrent de la majorité des aides techniques fournies par l'assurance dépendance en raison de leur confection sur mesure.

L'année 2022 a permis de mettre en œuvre un certain nombre d'actions, comme par exemple :

- Des entrevues d'échange et des visites dans les ateliers de fabrication des fournisseurs de coques/corsets-siège afin d'approfondir les connaissances sur les techniques de fabrication propres à chaque fournisseur.
- La nomination de personnes de référence en la matière qui ont été formées au sein de l'AEC et l'élaboration d'un guide métier afin d'assurer la qualité et l'homogénéité du traitement des demandes pour coques/corsets-sièges.
- La mise en place d'une période d'essai de la coque/du corset-siège dans les différentes situations de vie du bénéficiaire, définies dans le cahier des charges, à assurer / assurée par le fournisseur.
- Le contrôle qualité cf. vérification de la correspondance des caractéristiques retenues dans le cahier des charges avec la coque/le corset-siège fournis au demandeur.

Une phase de test de cette nouvelle procédure est en cours depuis novembre 2022. La nouvelle procédure est applicable pour toute première mise à disposition et pour le renouvellement d'une coque ou d'un corset-siège demandés via le formulaire de demande et le rapport médical (R20).

- 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.

Après une pause (entre l'été 2021 et la fin 2022), ces enquêtes ont repris en 2023. Les résultats de ces enquêtes seront disponibles sur le site internet de l'AEC et les conclusions seront reprises dans le rapport biennal de 2024.

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.

En 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.

En 2022, l'analyse a porté sur les adaptations de cuisine, les motorisations de portes et les contrôles de l'environnement financés par l'assurance dépendance.

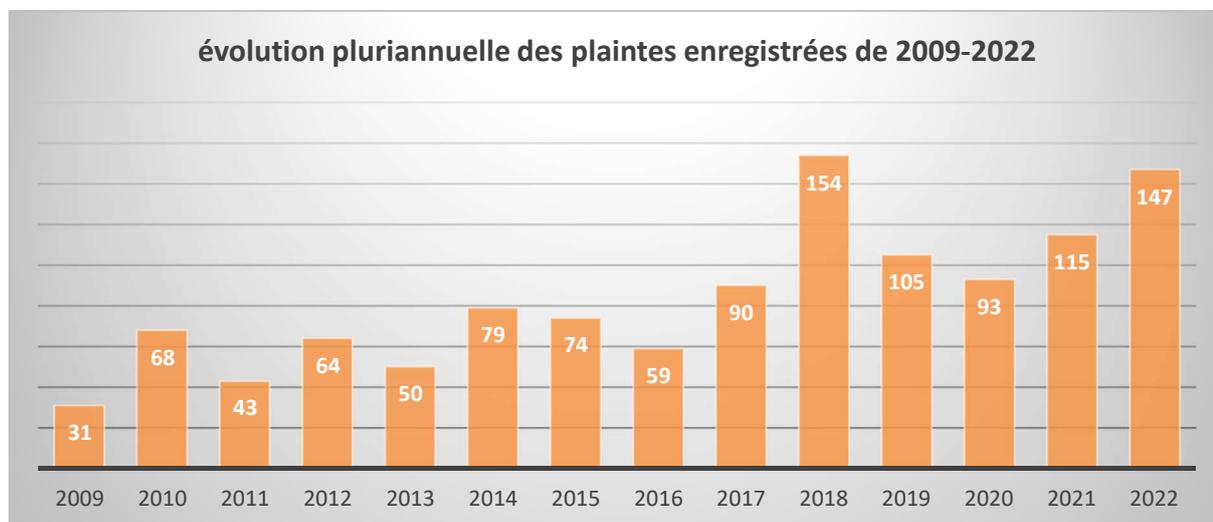
L'ADAPTH a fourni ses conclusions et l'analyse des résultats a commencé fin 2022. Elle sera finalisée en 2023, avec, le cas échéant, la mise en place d'actions d'amélioration.

Gestion des plaintes

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

Au cours de l'année 2022, l'AEC a enregistré 147 plaintes. 103 d'entre elles (70 %) ont été traitées depuis le bureau, via des prises de contact avec les différentes parties prenantes. Cependant, 44 plaintes ou signalements (30 %) 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 en 2022 de 27,83 % par rapport à 2021.



Graphique x : évolution pluriannuelle des plaintes enregistrées de 2009-2022

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, évoluant vers des cas de plus en 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.

Après l'analyse de toutes les plaintes rapportées à l'AEC en 2022, il s'avère que l'AEC n'était pas l'instance compétente pour le suivi ou le traitement de 22 plaintes soit 15 % du total.

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

Si le signalement d'une plainte s'est fait via e-mail dans 40 % des cas en 2022 (en constante augmentation), le moyen privilégié reste toujours le téléphone (52 %).

La très grande majorité des plaintes concerne des prestations d'aides et soins non conformes (56%), avec notamment une prédominance de l'insatisfaction liée à la qualité des prestations fournies par un prestataire, et plus particulièrement un réseau d'aides et de soins (dans 43 % des plaintes liées à la prise en charge d'un prestataire). Ces 43% représentent 64 plaintes concernant les CIPA, MDS RAS et logement encadrés.

39 plaintes concernent des cas spécifiques représentant 26,5% des cas traités avec des signalements de situations complexes en raison de conflits familiaux. Il peut également s'agir de situations dangereuses en raison de l'agressivité du bénéficiaire ou de son entourage et pouvant évoluer dans un environnement inadapté à une prise en charge, voire de la maltraitance exercée par un aidant. Ces cas spécifiques sont dans la très grande majorité des cas signalés par les prestataires qui ont, de leur côté, déclenché différentes actions pour protéger le bénéficiaire et/ou son propre personnel 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 requises, afin d'adapter la synthèse de prise en charge et de disposer d'informations récentes sur les problématiques rencontrées.

2.3.3 Unité de support

L'année 2022 fut marquée par le changement du responsable d'unité au 1er mai. Après un regroupement et des considérations organisationnelles, il a été décidé de remodeler les profils et compétences des agents anciennement attribués aux sous-unités respectives de la prise de rendez-vous et de la Helpline aides techniques/logement. L'objectif de cette réorganisation a été de permettre aux collaborateurs d'acquérir la polyvalence nécessaire à une prise en charge performante des diverses demandes des assurés. En outre, cette mesure, visant l'interchangeabilité des agents de ces unités, facilite l'organisation des permanences téléphoniques et permet de pallier les absences ponctuelles. De multiples formations en binôme ont débuté au 4e trimestre et s'étendent jusqu'en 2023.

En matière de volumétrie, l'unité de support a traité au total 10528 appels, ceci sur ses 3 lignes dédiées : 5421 appels concernant la prise de rdv, 3589 appels visant les aides techniques ou logement et finalement 1518 appels par l'unité d'orientation et de tri.

L'unité a orienté 10267 demandes en aides et soins, ce qui représente une hausse de 17 % par rapport à l'année précédente. 3962 demandes ont été initiées par l'unité de support (+40%) dans le cadre de la politique de réévaluation, dont 2060 (52%) de demandes « domicile » et 1902 (48%) demandes « établissement à séjour continu ».

Au total, 13.828 rendez-vous pour évaluation AS ou AT/LO ont été fixés par les agents en 2022, ce qui constitue une hausse de 2.7 % par rapport à 2021.

Au courant de 2022, une nouvelle modalité d'organisation des essais effectués ensemble avec le SMA a été instaurée. Ces derniers sont dorénavant planifiés par les agents de l'unité de support. Au total, 253 essais ont été organisés de cette manière.

Les agents de l'unité de support ont commandé 9074 aides techniques, ce qui représente une baisse de 6.7% par rapport à l'année passée. Dans ce contexte ont été traitées 461 demandes introduites par fax (-25%) et 9282 demandes envoyées par courriel (+13.6%). Les mêmes agents ont également traité 52 ordonnances médicales (+ 15%) et 62 fiches d'intervention (- 60%). Afin de permettre la réalisation d'essais, 39 fiches essais en ESC ont été réceptionnées par les agents (-47%). 731 demandes introduites au niveau de la Helpline AT/LO ont été transmises directement aux experts AT/LO pour compétence (- 9.5%) et de celles-ci, 424 (-27%) ont pu être commandées sans qu'un déplacement au lieu de résidence n'ait été nécessaire.

Les agents d'orientation et experts AT/LO ont réalisé 434 suivis spécifiques concernant des demandes de personnes prises en charge dans un centre de rééducation afin de clarifier le besoin en aides techniques et pour déterminer le moment de la stabilisation de l'état fonctionnel (- 7.5%). Parmi ces 434 assurés, 109 ont été suivis au Rehazenter.

220 demandes ont dû être retransmises au département « CNS dépendance » car ces demandes concernaient des personnes bénéficiant d'un carnet soins palliatifs (- 6%).

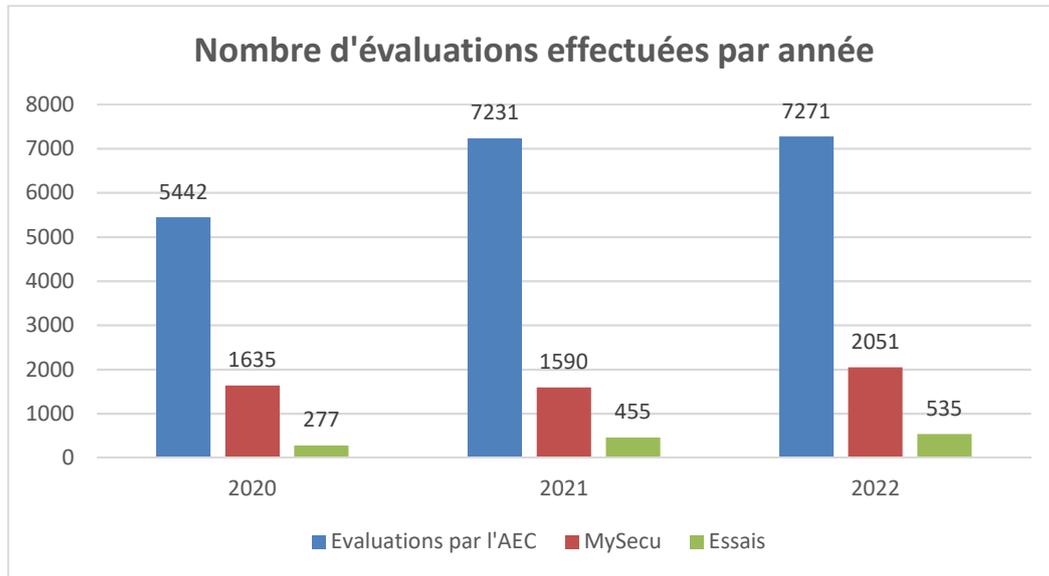
Le projet mySecu fait désormais partie intégrante des outils de réévaluation des synthèses de prise en charge des assurés. L'AEC a ainsi pu procéder à l'envoi de 2210 démarches concernant autant de bénéficiaires de l'assurance dépendance, afin de récolter les données nécessaires pour réévaluer leur situation de dépendance. Il s'agit d'une hausse de 36.6% par rapport à 2021.

Dans le cadre de la politique de réévaluation, la réévaluation des plans de prise en charge établis avant la réforme de 2018, constitue une priorité. Leur nombre a depuis constamment diminué et passe de 2269 dossiers en janvier à 617 en décembre (-72.8).

2.4. Les chiffres

2.4.1 Unités régionales

Les évaluations

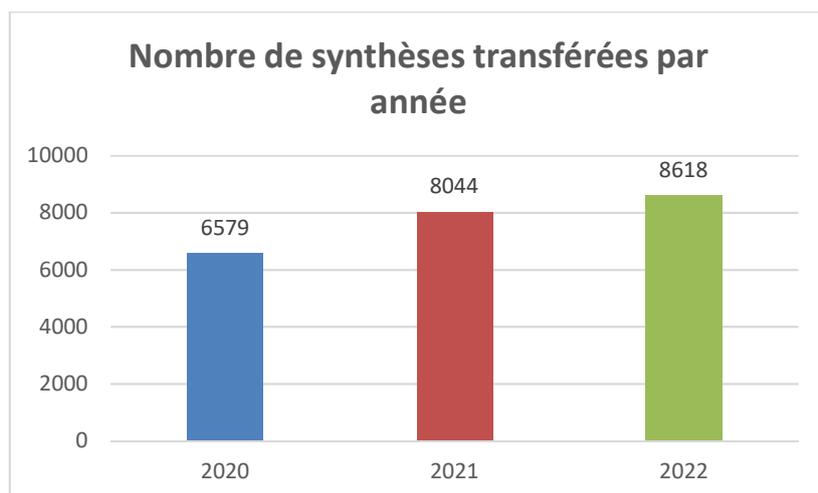


Pour l'année 2022, 7271 évaluations physiques « aides et soins », « aides techniques » et « adaptations du logement » ont eu lieu au domicile des assurés et dans les établissements à séjour continu et intermittent contre 7231 en 2021 ce qui représente une augmentation de 1%.

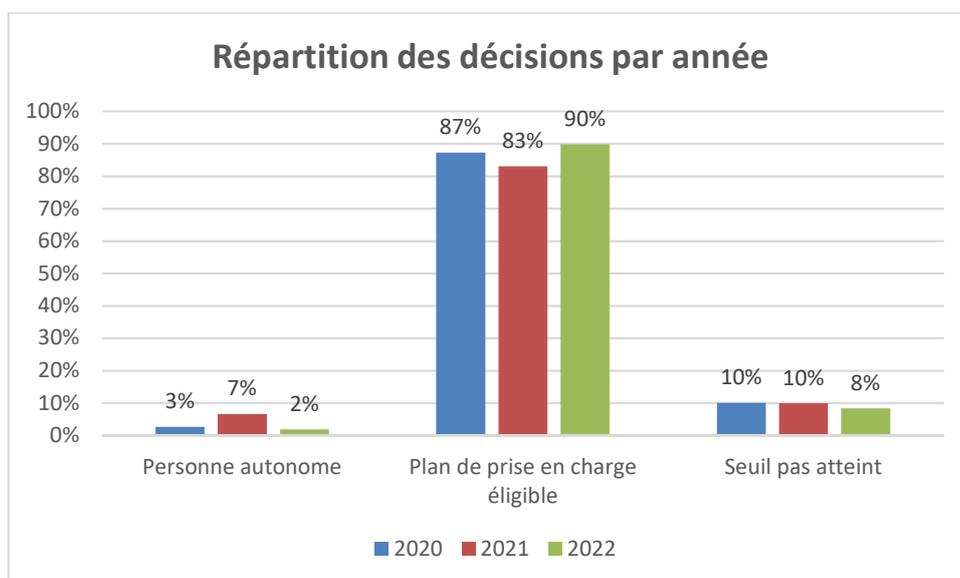
Le nombre d'évaluations effectuées par les prestataires à l'aide de l'outil d'évaluation MySecu a connu une nette augmentation de 29% en passant de 1590 en 2021 à 2051 en 2022. Depuis 2019, l'AEC procède en effet, en concertation avec la COPAS (Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins), 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 entre 2021 et 2022 en passant de 455 à 535, ce qui correspond à une hausse de 17,6%. 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.



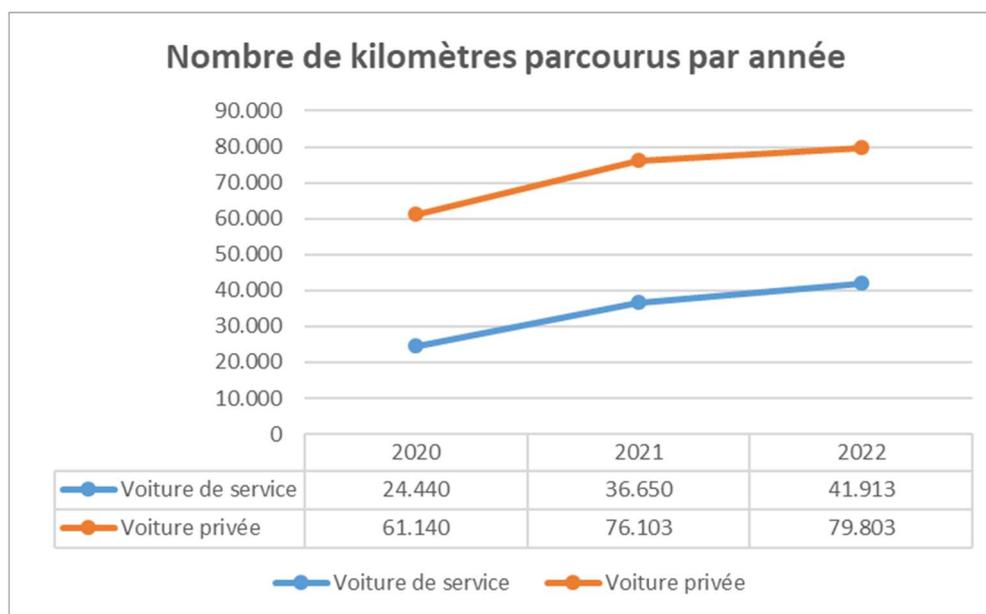
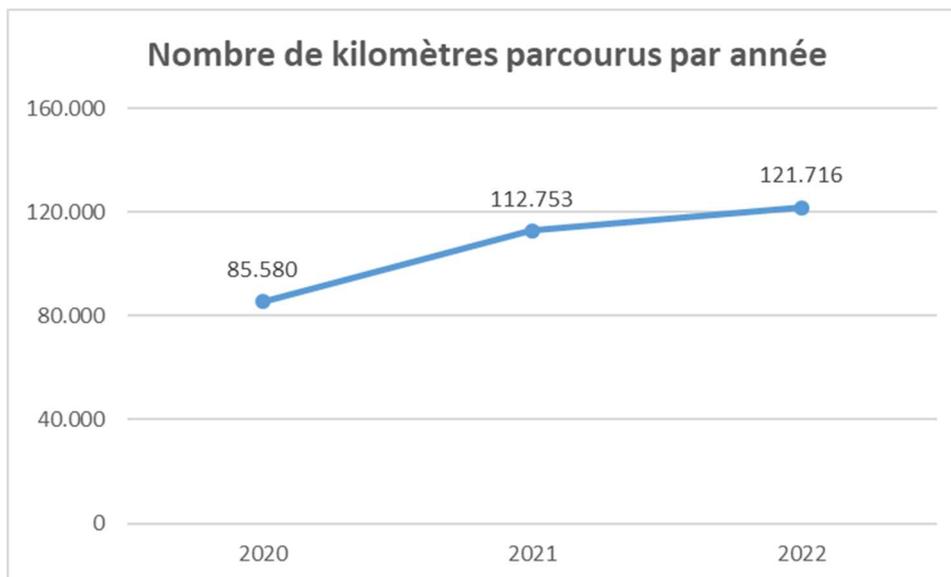
Les synthèses transférées comprennent toutes celles transférées par le référent suite à une évaluation via le mode d'évaluation QuestApp ou module préliminaire et celles déterminées dans le cadre de MySecu et des médecins externes. En 2022, il y a eu au total 8745 synthèses parmi lesquelles 127 rectifications. Ceci représente donc un nombre de 8618 synthèses totales effectives. Par rapport à l'année 2021, nous pouvons constater une hausse de 7,1%. Cette hausse s'explique notamment par le recrutement de nouveaux référents.



En 2022, 90% des synthèses 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 8% des synthèses. 2% 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 2022 a augmenté de 7% par rapport à 2021. Une diminution de 5% de personnes autonomes en 2022 par rapport à 2021 est également à noter.

Km parcourus (voiture privée/ voiture de service)

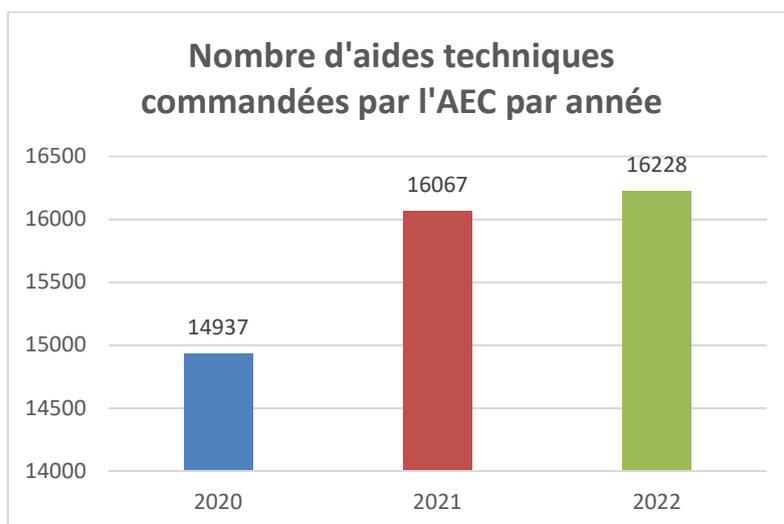
Les référents qui se rendent au lieu de vie des assurés pour réaliser l'évaluation de l'état de dépendance, peuvent utiliser soit leur voiture personnelle, soit une des 7 voitures de service mises à leur disposition.



En 2022, les agents de l'AEC ont parcouru globalement près de 8% de kilomètres en plus par rapport à 2021.

L'utilisation des voitures de service a augmenté de plus de 14%, celle de la voiture personnelle de près de 5% par rapport à l'année d'avant.

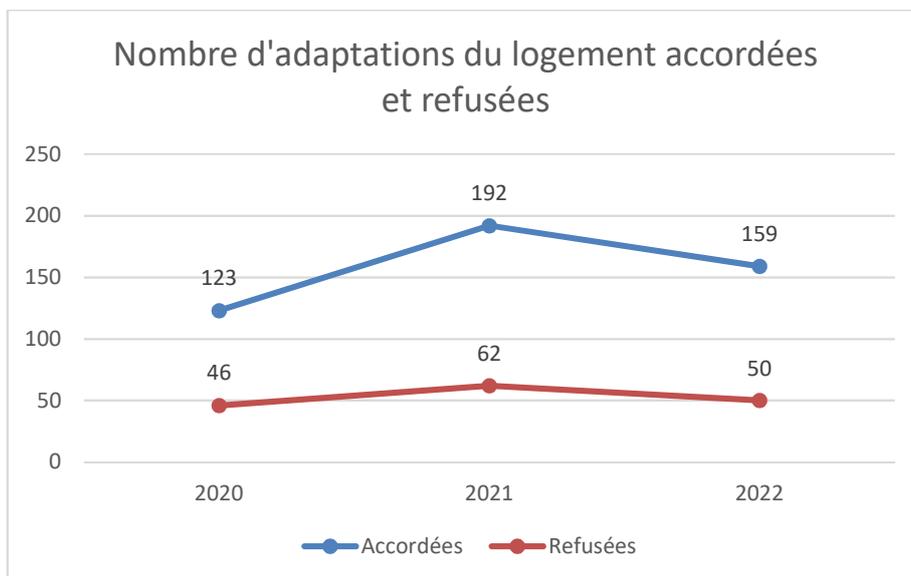
Les aides techniques



En 2022, 16.228 aides techniques ont été commandées par tous les agents de l'AEC. En 2021, ce chiffre correspondait à 16.067. Entre 2021 et 2022, il y a donc eu une hausse de 1% en termes de commandes effectuées. 44% des aides techniques ont été commandées par les référents des dossiers. 56% 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 marche ou encore des fauteuils roulants.

Les adaptations du logement



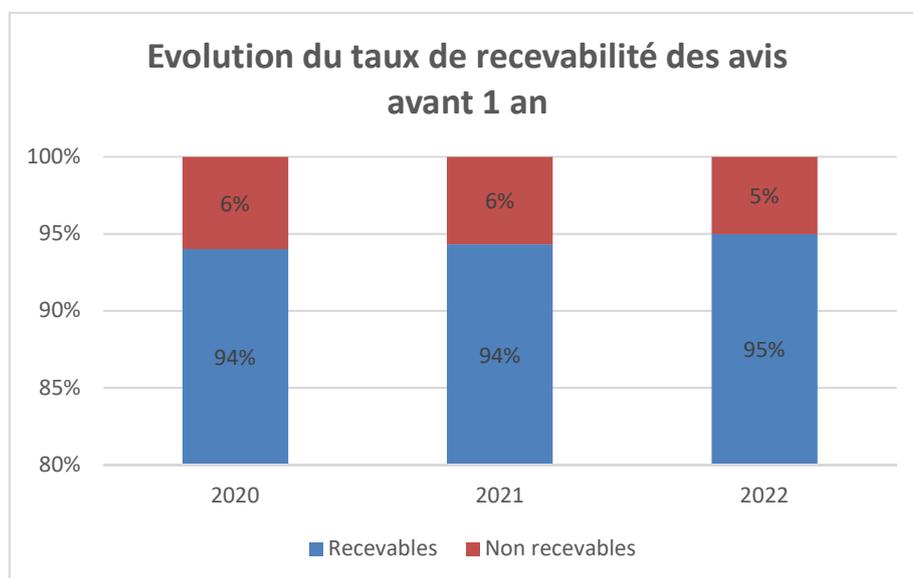
159 adaptations du logement ont été accordées en 2022.

Le nombre d'adaptations du logement accordées était moins important en 2022 avec 159 avis positifs qu'en 2021 avec 192 avis positifs. Les avis négatifs ont été un peu moins élevés en 2022 qu'en 2021 avec 12 avis négatifs en moins.

Avis avant un an

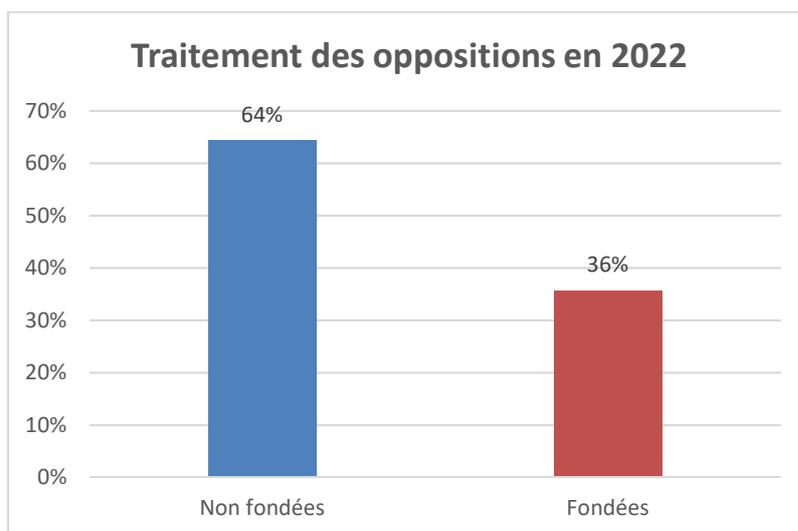
En 2022, 766 avis avant 1 an ont été transmis à l'AEC. Ces avis avant un an sont des demandes introduites pour une réévaluation de la situation de la dépendance ou bien une nouvelle demande (lorsque le seuil n'a pas été atteint), moins d'un an après la notification de la décision précédente. Une demande 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.

95% des demandes ont été considérées comme recevables et une nouvelle évaluation a été prévue. En revanche, 5% des demandes avant un an ont été refusées.



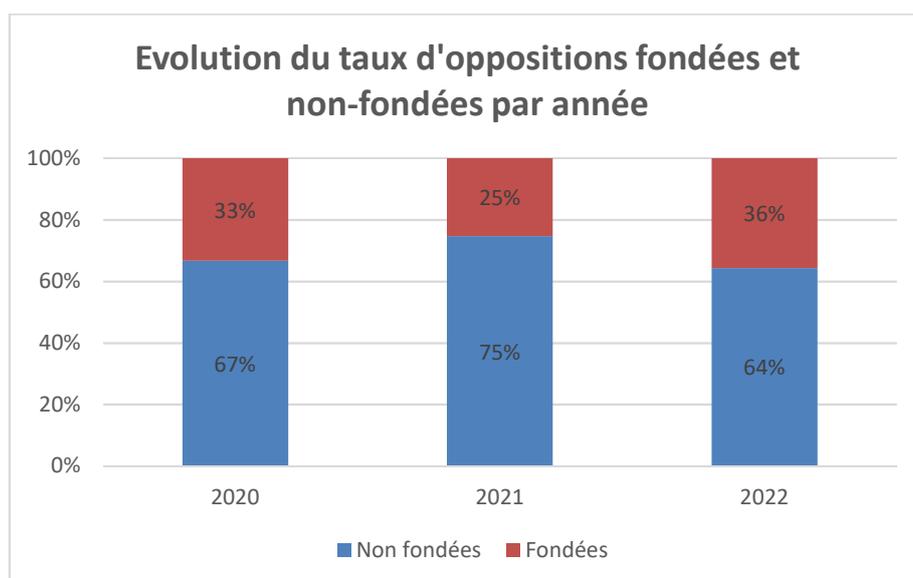
Le taux de demandes recevables en 2022 par rapport à celles de 2021 a légèrement augmenté, passant de 94% à 95%.

Oppositions

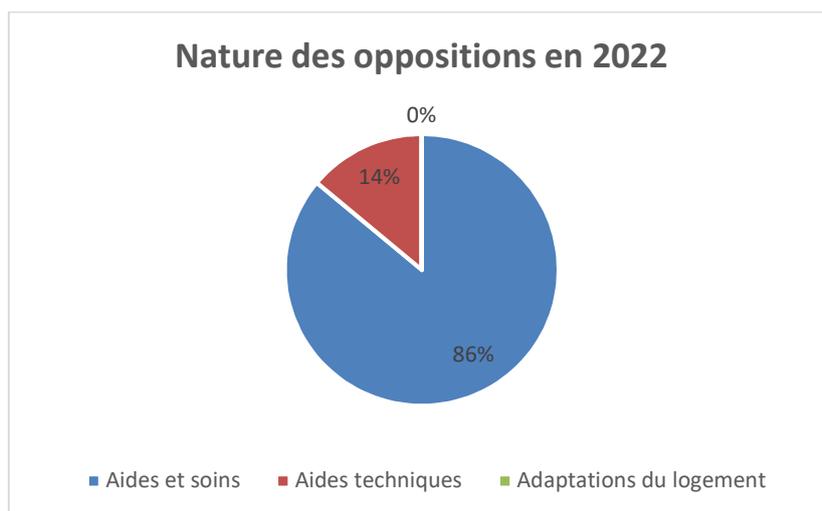


115 oppositions à une décision sur les prestations ont été traitées par l'AEC en 2022. Une opposition à une décision sur les prestations est à formuler par le demandeur ou son représentant légal dans les 40 jours de calendrier à partir de la notification de la décision et doit être adressée à l'organisme 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.

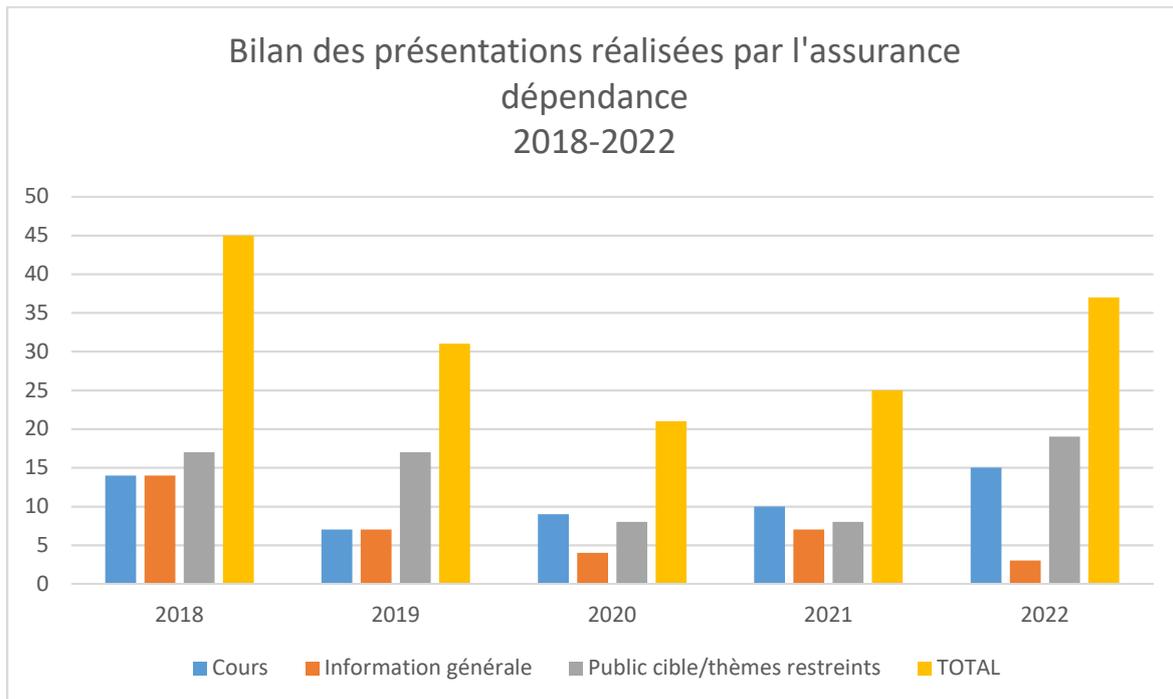
En 2022, nous pouvons constater que 36% des oppositions ont été jugées comme fondées et 64% des oppositions ont été considérées comme non-fondées.



Le taux de d'oppositions jugées comme non-fondées a diminué de 11% en 2022 par rapport à l'année 2021.



La nature des oppositions concernait majoritairement des dossiers d'aides et soins, représentant ainsi 86% des oppositions. 14% des oppositions concernaient des dossiers d'aides techniques. Aucune opposition ne portait sur une adaptation du logement.

Partenariat et communication externe**Politique de communication****Bilan des présentations réalisées par l'AEC**

L'AEC est 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.

En 2022, et notamment suite aux résultats de l'enquête de satisfaction à domicile des bénéficiaires, l'AEC a souhaité axer plus particulièrement ses efforts d'informations/formations vers les professionnels sur le terrain, d'où l'augmentation importante du nombre de formation pour les publics cibles.

Ainsi en fin d'année 2022, ce sont plus de 200 professionnels soignants qui ont assisté à une session d'information spécifique qui reprenait en détail les prestations et procédures de l'assurance dépendance avec également une partie consacrée au suivi des indicateurs de qualité nationaux et à l'importance de la documentation de soins.

Une collaboration plus soutenue avec les médecins généralistes s'est mise en place à la fin de l'année 2022, étant donné que l'enquête de satisfaction a montré qu'ils étaient les professionnels qui fournissaient le plus d'informations sur l'assurance dépendance. Le partenariat se renforcera en 2023, avec la diffusion d'affiches et de dépliants pour les salles d'attente, et un cours aux futurs médecins généralistes dans le cadre du DES en médecine générale à l'Université du Luxembourg.

Enfin, L'AEC a collaboré à un article détaillé pour le magazine Gero se focalisant plus particulièrement sur la mise à disposition d'aides techniques et adaptations du logement avec notamment des conseils pour le maintien à domicile.

Formations & informations pour étudiants

L'AEC a poursuivi ses missions dans les différents lycées et a assuré des cours sur l'assurance dépendance. 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).

Le nombre d'interventions a augmenté, vu l'importance de sensibiliser les futurs soignants sur les prises en charge et prestations de l'assurance dépendance

Participation à des groupes de travail interministériels / interprofessionnels

L'AEC, en tant qu'administration sous la tutelle du Ministère de la Sécurité sociale, a participé à différents groupes de travail interministériels :

- Plan national handicap
- Plan national santé mentale
- Plateforme « Mesures exceptionnelles pour le soutien intensif extrahospitalier »

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

Le deuxième rapport biennal a été présenté aux différentes parties prenantes, en juin 2022, par Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale, Claude Haagen et l'AEC, en présence de Madame le médecin-directeur de l'AEC, le Dr Nathalie Rausch, de Monsieur le médecin-directeur adjoint de l'AEC, le Dr Jacques Lück, de la responsable de l'Unité qualité et contrôle, Madame Jennifer Olivarez et de l'expert en matière d'aides techniques et adaptation du logement, Madame Christiane Rollinger.

Ce deuxième rapport, qui couvre la période de début 2020 à début 2022, s'est davantage focalisé sur les résultats atteints et leurs évolutions depuis 2018, date de la mise en œuvre des moyens pour suivre la qualité des prestations fournies.

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

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants

Lors d'une conférence de presse en date du 9 juin 2022, Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale, Claude Haagen, en présence de Monsieur le médecin-directeur adjoint de l'AEC, le Dr Jacques Lück, et de Madame Pascale Kolb, responsable partenariat et information, a présenté les résultats d'une enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants.

L'enquête a porté sur les 3 objectifs principaux suivants:

- la satisfaction par rapport au fonctionnement de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance : la visibilité, disponibilité et communication de ses collaborateurs, le suivi du dossier, les délais et les informations reçues
- les choix dans l'organisation de la prise en charge à domicile, l'impact des différents types de prestations accordées et la satisfaction y relative, la répartition des aides et soins et les limites pour maintenir la prise en charge à domicile
- la connaissance et la consommation par l'aidant des prestations qui sont liées à son répit et le ressenti de l'aidant en tant que personne participant activement à la prise en charge.

Une meilleure compréhension des besoins de l'aidant permet en effet de mieux cibler les mesures disponibles, voire de couvrir les besoins par des mesures complémentaires. L'aidant joue en effet un rôle primordial dans le maintien à domicile des bénéficiaires.

L'enquête a été confiée à TNS Ilres et la participation était volontaire. 295 bénéficiaires vivant à domicile ainsi que 194 aidants ont été interviewés entre mai et décembre 2021 lors d'entretiens en face à face à leur domicile.

Si les résultats de l'enquête montrent une satisfaction importante par rapport à l'AEC et ses rapports avec les bénéficiaires, un des points d'amélioration concerne la communication aux assurés et aux aidants. Différentes actions seront développées dans ce contexte en 2023.

Dans ce cadre, l'accueil téléphonique (11.000 appels ont été traités en 2021) a déjà été renforcé à la fin de l'année 2021 par un élargissement des plages d'ouverture, du lundi au vendredi de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30.

La présentation des résultats est disponible sur le site internet de l'AEC, dans la rubrique « documentation et chiffres »

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.

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, qui s'est largement étoffée en 2022, témoignant de l'activité accrue de l'AEC.

Via cette rubrique « Actualités », l'AEC a diffusé en 2022 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 de la sensibilisation à l'autisme (02.04.2022)
- Journée mondiale de la maladie de Parkinson (11.04.2022)
- Semaine européenne de la mobilité - du 16 au 22 septembre 2022 (16.09.2022)
- Journée internationale des personnes âgées (01.10.2022)
- Journée européenne des aidants 2022 (7.10.2022)
- Journée mondiale des accidents vasculaires cérébraux (29.10.2022)

D'autres communiqués ont été publiés :

Disponibilité élargie des "Helplines" de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance.

Ajout d'une information ciblée dans la rubrique « chiffres clés »

La rubrique "chiffres clés" concerne à ce jour 2 années complètes.

L'AEC présente, via cette rubrique, un aperçu succinct et chiffré sur ses activités. Cette publication s'adresse aussi bien au grand public, aux partenaires de l'AEC ainsi qu'aux professionnels du secteur.

Les principaux chiffres de l'année 2022 sont présentés sous une forme synthétisée et visuelle en ce qui concerne :

- Les demandes "aides et soins"
- Les demandes "aides techniques"
- Les catégories d'aides techniques mises à disposition
- Les demandes "adaptations logement"
- Les appels traités par nos helplines téléphoniques
- Les délais de traitement des demandes "aides et soins"

Une information supplémentaire, à savoir les « délais de traitement des demandes "aides et soins" » a été créé en 2022, pour permettre de mettre l'accent de façon plus particulière sur un des suivis spécifiques de l'AEC. Les chiffres ont été actualisés trimestriellement.

Enfin, l'AEC assure également 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

2.5. Les aidants identifiés en 2022

Cette partie est pour la première fois reprise dans le rapport d'activité de l'AEC.

Si le suivi des aidants est une réalité depuis le début de la mise en place de l'assurance dépendance, la reconnaissance formelle, selon l'article 350 du Code de la sécurité sociale, n'est obligatoire que depuis l'introduction de la réforme de 2018.

Acteur incontournable dans la prise en charge de la personne dépendante, il a enfin, depuis la réforme de l'assurance dépendance, une réelle visibilité. Son profil et la nature de ses interventions ont jusqu'ici été publiés dans le rapport biennal sur la qualité.

Le référent qui évalue les besoins de la personne dépendante doit aussi évaluer les capacités et disponibilités de l'aidant à intervenir, au moins une fois par semaine, dans les actes essentiels de la vie. C'est pourquoi les données relatives au nombre d'aidants retenus, à leur suivi et à leurs caractéristiques générales se retrouvent désormais dans le rapport d'activité de l'AEC. Cela présente le résultat des constats et décisions des référents du services évaluation et détermination.

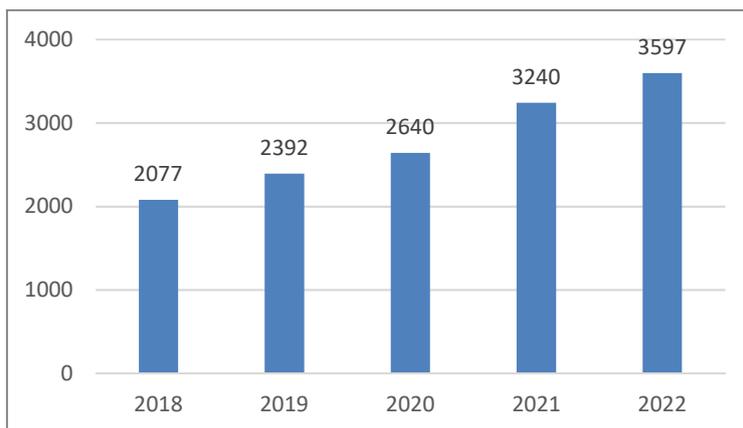
2.5.1 Typologie des aidants

Nombre d'aidants identifiés

A la date du 31.12.2022, 14.242 personnes bénéficiaient d'une prise en charge des aides et soins par l'assurance dépendance du Grand-Duché de Luxembourg (avec exclusion des non-résidents, affiliations manquantes, dispositions particulières et soins palliatifs). 9.068 d'entre elles vivaient à domicile, représentant deux tiers de l'ensemble des personnes prises en charge (64%). Un aidant est présent pour 71% de ces bénéficiaires à domicile.

Les chiffres qui suivent ne reflètent pas une situation instantanée, mais rendent compte d'une situation dynamique. Il ne s'agit en effet pas du nombre d'aidants à une date précise, mais du nombre de synthèses de prise en charge transférées par l'AEC à la CNS avec identification d'un aidant pendant une période précise. Ce nombre n'est donc pas égal au nombre réel, étant donné que les aidants identifiés une première fois, peuvent être identifiés une deuxième fois lors de la réévaluation de la personne dépendante, à condition que l'aidant n'ait pas changé depuis la demande précédente.

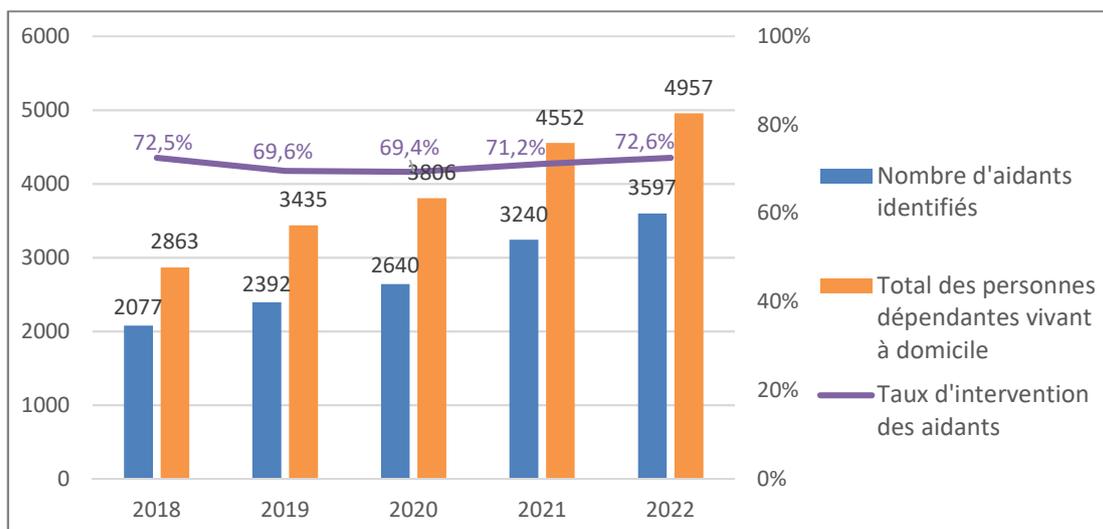
Graphique 1 : Nombre d'aidants identifiés (2018-2022)



Depuis 2018, il y a eu une augmentation progressive du nombre de synthèses avec détermination d'un aidant par l'AEC.

En 2022, ce nombre a augmenté de 11% par rapport à l'année précédente. Cela correspondant à l'identification de 3.597 aidants.

Graphique 2 : Evolution du nombre d'aidants en % des personnes dépendantes vivant à domicile (2018-2022)

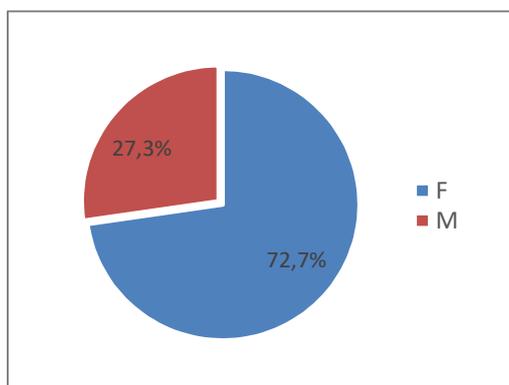


Le pourcentage des aidants intervenant parmi tous les bénéficiaires vivant à domicile est resté quasiment stable pour la période de 2018 à 2022 avec une moyenne de 71%.

Pour 2022, 72.6% des personnes dépendantes vivant à domicile sont soutenus par un aidant intervenant dans les aides et soins.

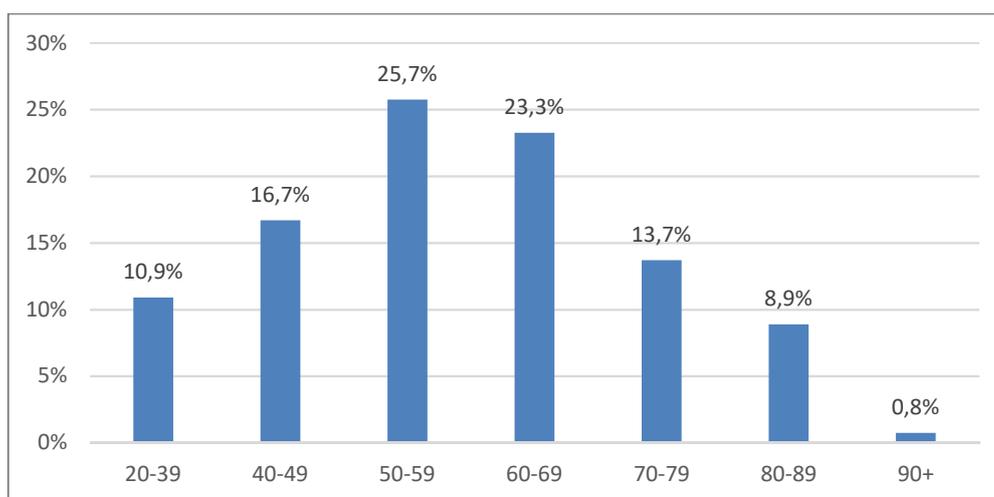
Sexe et âge des aidants

Graphique 3 : Répartition des aidants identifiés par sexe (2022)



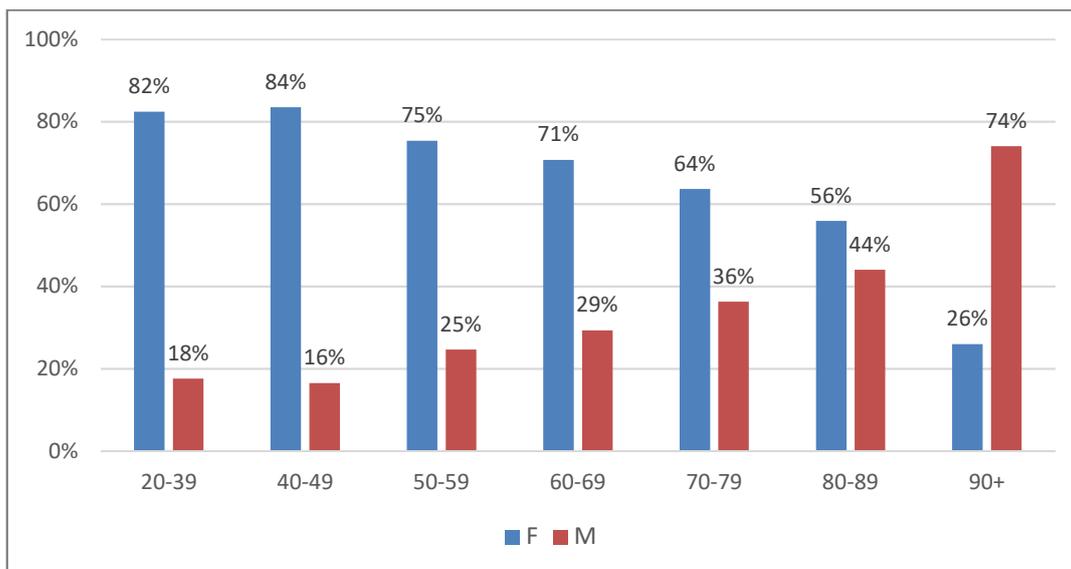
En 2022, la surreprésentation des femmes dans la population des aidants est restée d'actualité avec 72,7% de femmes et 27,3% d'hommes.

Graphique 4 : Répartition des aidants identifiés par classe d'âge (2022)



En 2022, la classe d'âge majoritairement représentée est celle des aidants âgés entre 50 et 59 ans avec 25,7%. La part des jeunes aidants âgés entre 20 et 39 ans s'élève à 10,9%. La part des aidants âgés de plus de 80 ans s'élève à 9,7%.

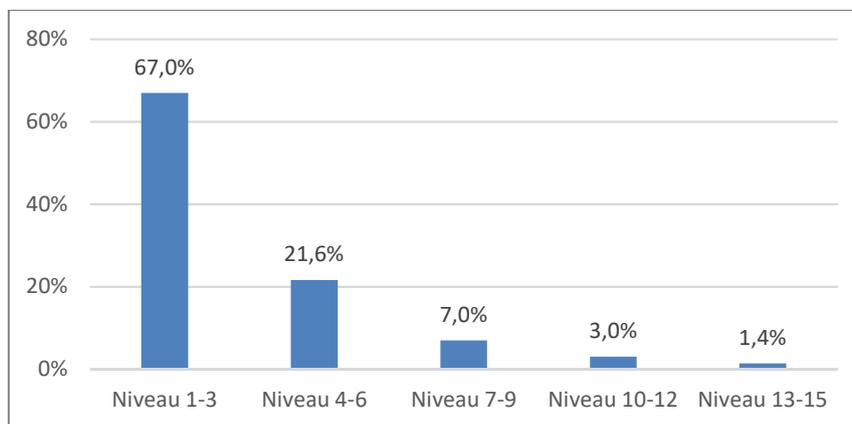
Graphique 5 : Corrélation entre le sexe des aidants et la classe d'âge (2022)



Les résultats montrent que la part des femmes considérées comme aidants diminue avec l'âge. En 2022, la classe d'âge des 20-39 ans représente 82% des femmes et 18% d'hommes. En revanche, 74% des aidants de plus de 90 ans sont des hommes et seulement 26% sont des femmes.

Niveau de dépendance de la personne dont s'occupe l'aidant

Graphique 6 : Répartition des aidants par niveau de dépendance – niveaux regroupés (2022)

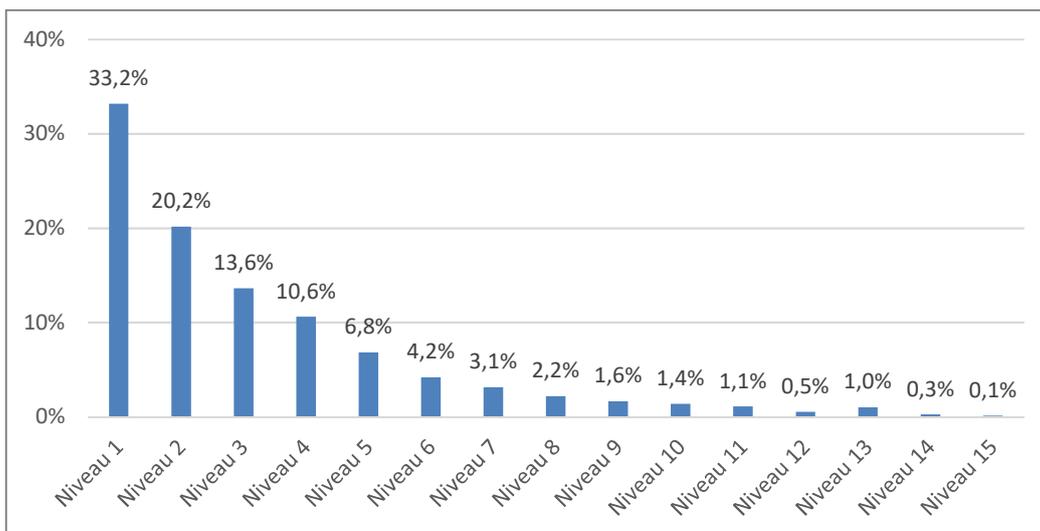


Tous les niveaux de dépendance sont représentés parmi les personnes dépendantes prises en charge par les aidants.

La grande majorité des aidants (67%) intervient cependant auprès de personnes présentant un niveau de dépendance entre 1 et 3. Seuls 1,4% des aidants s'occupent d'une personne avec un niveau de dépendance supérieur à 10.

Il est à noter que cette analyse prend en compte tant les aidants qui interviennent seuls que ceux qui sont soutenus par un réseau d'aides et de soins.

Graphique 7 : Répartition des aidants par niveau de dépendance – tous les niveaux (2022)

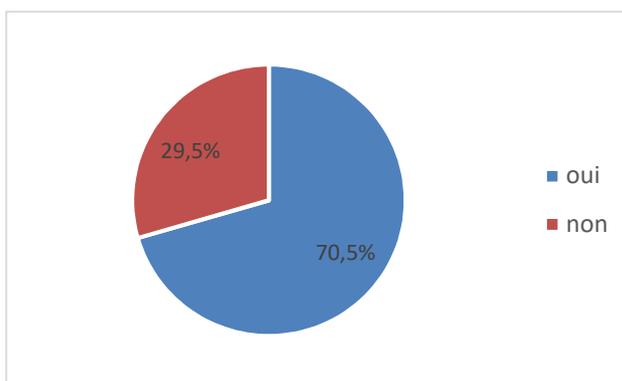


Ce graphique reprend la répartition des aidants par niveau de dépendance et il détaille le graphique précédent.

En 2022, 33,2% des aidants s’occupent d’une personne avec un niveau de dépendance 1. La part des aidants diminue avec l’augmentation du niveau de dépendance.

Outre le niveau de dépendance déterminé lors des évaluations par les référents et retenu dans la synthèse de prise en charge, le référent détermine si une répartition entre l’aidant et un réseau d’aides et de soins est nécessaire pour garantir la prise en charge de la personne dépendante et si oui, à quel degré le réseau d’aides et soins doit intervenir.

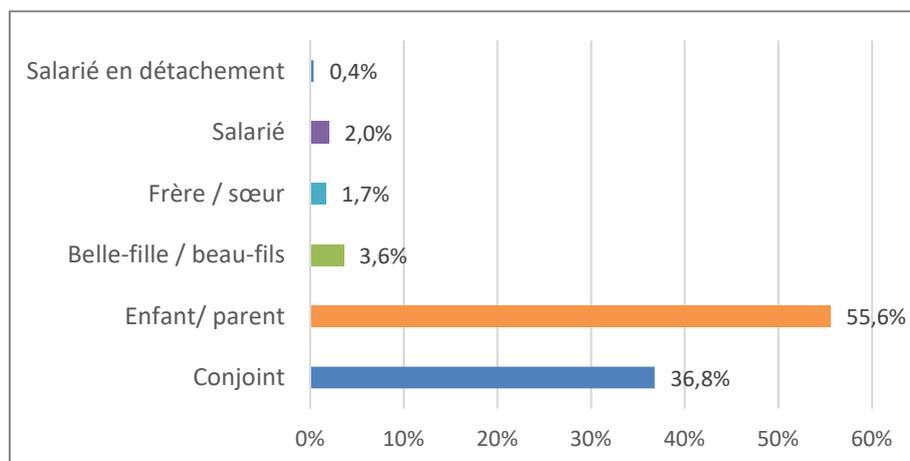
Graphique 8 : Part des aidants qui sont soutenus par un réseau d’aides et de soins (2022)



En 2022, 70,5 % des aidants interviennent auprès de la personne dépendante avec un réseau d’aides et de soins.

Le lien entre l'aidant et la personne dépendante

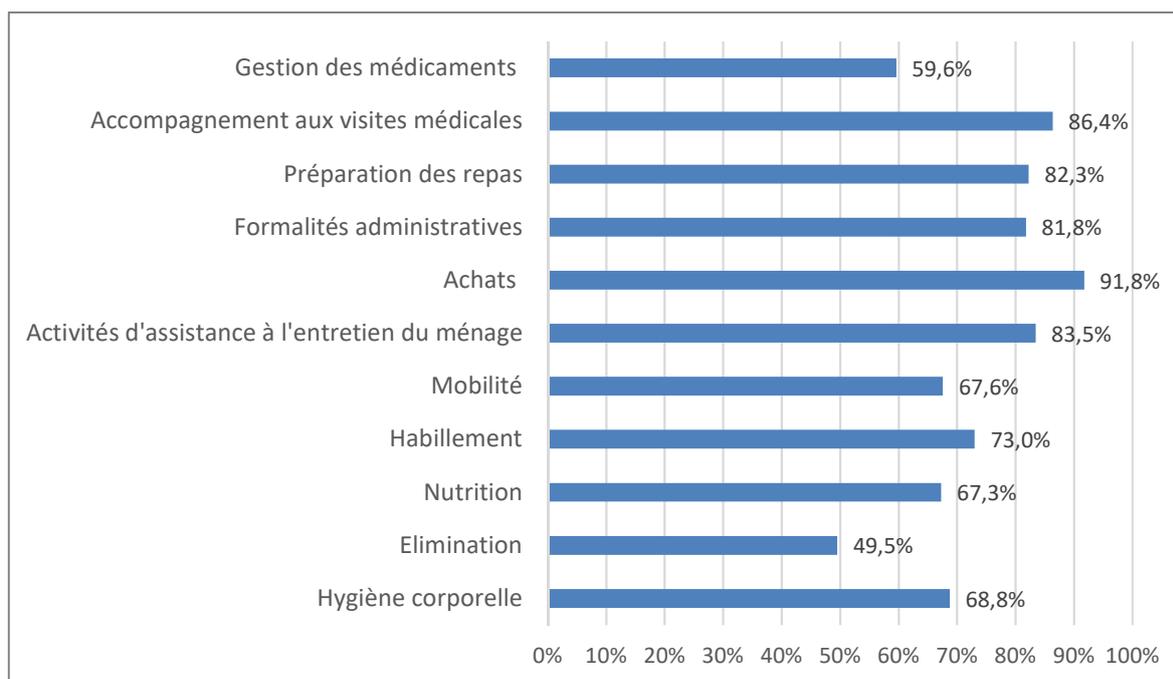
Graphique 9 : Répartition des aidants selon le lien avec la personne dépendante (2022)



En 2022, plus de la moitié des aidants (55,6%) est soit l'enfant, soit le parent de la personne dépendante. Les conjoints représentent 36,8% des aidants retenus. Ces résultats montrent que les aidants sont généralement des personnes faisant partie de l'entourage proche. Seuls 0,4% des aidants sont des salariés en détachement (représentant 13 personnes identifiées lors de l'évaluation) et 2% des salariés.

L'intervention de l'aidant

Graphique 10 : Domaines d'intervention des aidants (2022)

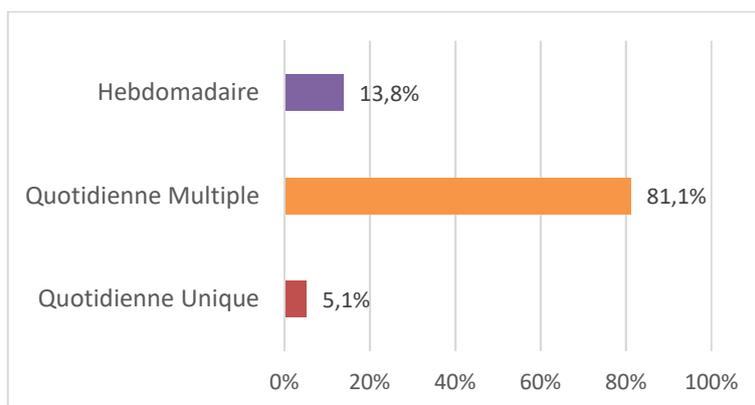


Il convient de noter que les aidants interviennent simultanément dans plusieurs domaines, tels que les actes essentiels de la vie (AEV : mobilité, habillement, nutrition, élimination et hygiène corporelle), mais aussi pour soutenir la personne dans l'organisation de la vie quotidienne, la logistique domestique ainsi que dans les démarches administratives.

En 2022, 91,8% des aidants s'occupent des courses pour la personne dépendante. L'accompagnement aux visites médicales des personnes dépendantes est réalisé par 86,4% des aidants et 83,5% des aidants contribuent à l'entretien du ménage de la personne dépendante.

Les AEV mobilité, habillement, nutrition et hygiène corporelle sont pris en charge par plus de deux tiers des aidants.

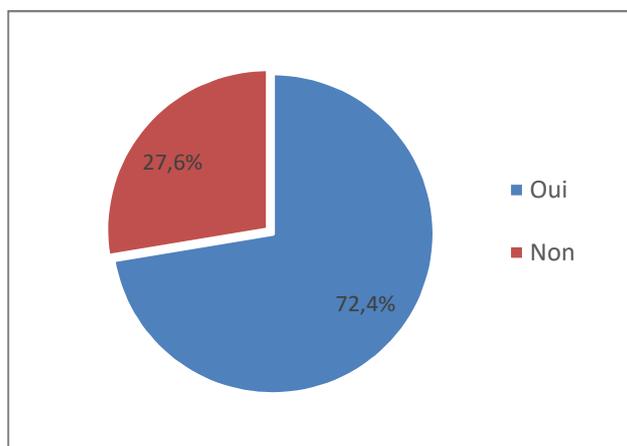
Graphique 11 : Fréquence d'intervention des aidants (2022)



La grande majorité des aidants (81,1%) intervient plusieurs fois par jour auprès de la personne dépendante. 5,1% des aidants interviennent une fois par jour et 13,8% hebdomadairement.

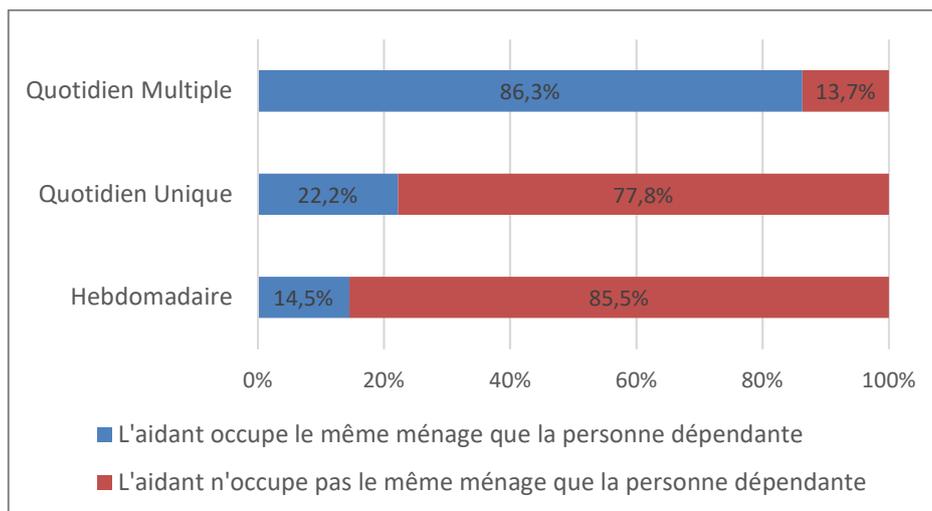
Lieu de vie de l'aidant

Graphique 12 : Part des aidants vivant dans le même ménage que la personne dépendante (2022)



En 2022, 72,4% des aidants retenus vivent dans le même foyer que la personne dépendante.

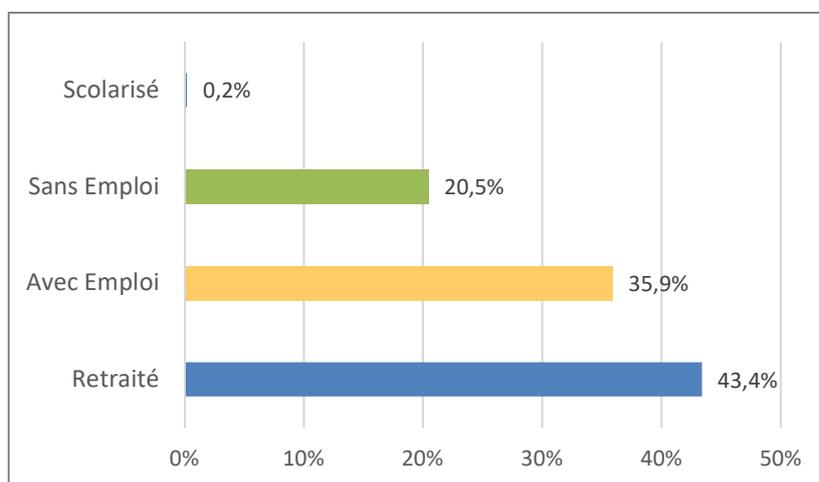
Graphique 13 : Corrélation entre lieu de vie et fréquence d'intervention des aidants (2022)



En 2022, 86,3% des aidants identifiés, intervenant plusieurs fois par jour auprès de la personne dépendante, occupent le même ménage qu'elle. La majorité des aidants intervenant une fois par jour ne vit pas dans le même ménage que la personne dépendante (77,8%). Cette tendance est également observable chez 85,5% des aidants qui interviennent hebdomadairement.

Occupation professionnelle

Graphique 14 : Occupation professionnelle des aidants (2022)



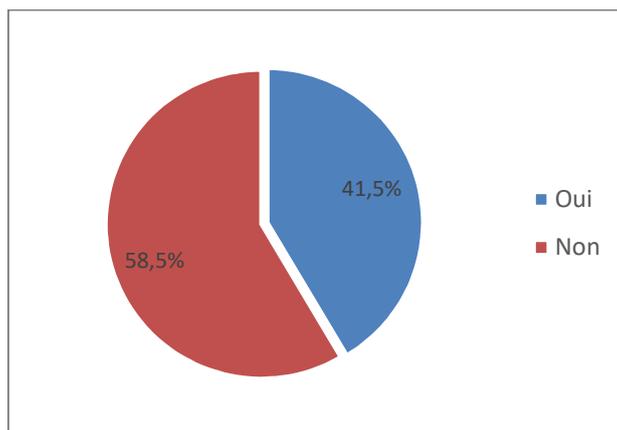
Avec près de la moitié des aidants ayant plus de 60 ans, il n'est pas surprenant que la plupart des aidants soient retraités (43,4%). Un peu plus d'un tiers occupe un emploi (35,9%) et 20,5% sont sans emploi. Seule une minorité d'aidants (0,2%) est scolarisée.

2.5.2

Existence d'une autre personne aidante

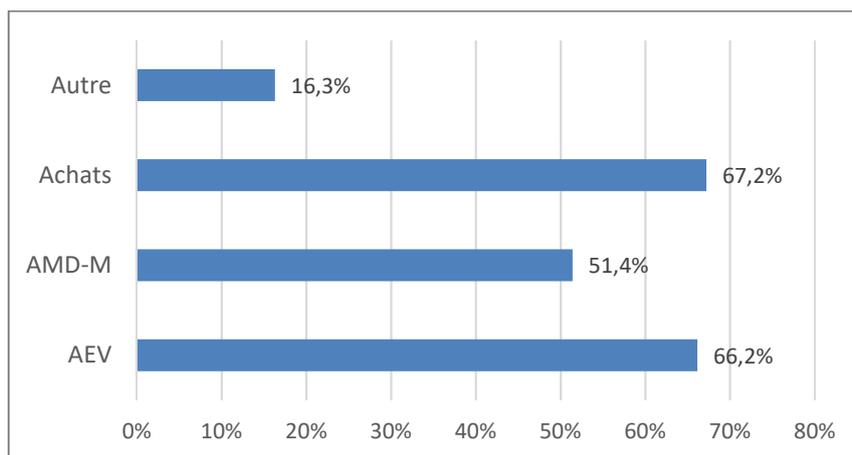
Pour être en mesure d'évaluer la situation globale des aidants et particulièrement pour prendre en compte l'épuisement ressenti ou vécu par l'aidant, le référent cherche également à savoir si l'aidant est soutenu par une autre personne dans son entourage qui pourrait alors, le cas échéant, prendre le relais. Cette information aura une influence sur les décisions liées aux mesures de répit ou de partage des aides et soins avec un réseau d'aides et de soins.

Graphique 15 : Part des aidants qui sont soutenus par une autre personne aidante (2022)



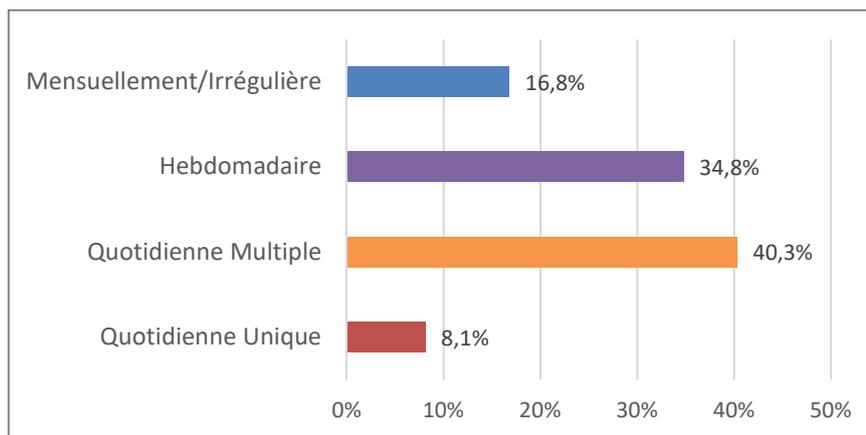
En 2022, 41,5% des aidants peuvent compter sur le soutien d'une autre personne aidante pour intervenir dans les aides et soins. Pour une majorité (58,5%), ce soutien ne pourra venir que d'un réseau d'aide et soins, le cas échéant.

Graphique 16 : Part des domaines pris en charge par l'autre personne aidante (2022)



En 2022, lorsqu'une personne soutient l'aidant, celle-ci s'occupe principalement des achats, à hauteur de 67,2%, puis des AEV (hygiène, élimination, nutrition, habillement et mobilité) avec 66,2% et des activités d'assistance à l'entretien du ménage (AMD-M) avec 51,4%.

Graphique 17 : Répartition des autres personnes aidantes par fréquence d'intervention (2022)



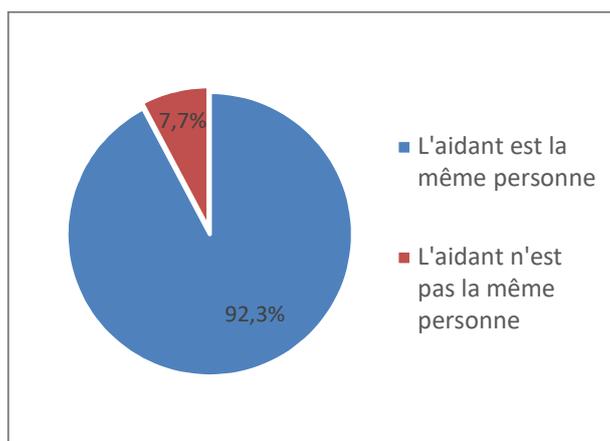
Presque la moitié des autres personnes aidantes intervient quotidiennement, dont 40,3% plusieurs fois par jour et 8,1% une fois par jour.

Un peu plus d'un tiers (34,8%) intervient hebdomadairement, tandis que 16,8% de ces autres personnes aidantes interviennent mensuellement ou de manière irrégulière.

2.5.3 Suivi de l'aidant lors des réévaluations

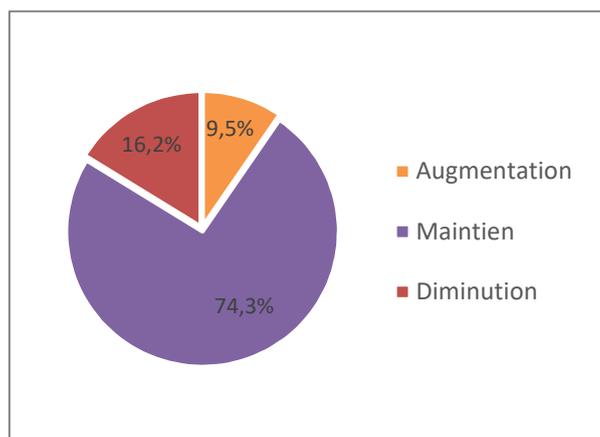
Les résultats suivants permettent de savoir si l'aidant continue son intervention telle que prévue lors de l'évaluation précédente. Le cas échéant, en cas de changement, le référent en recense les raisons.

Graphique 18 : Part des réévaluations où l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2022)



Parmi toutes les réévaluations des personnes dépendantes qui ont un aidant intervenant dans les aides et soins en 2022, l'aidant est la même personne que lors de l'évaluation précédente dans 92,3% des cas. Ceci peut s'expliquer par le fait que dans la plupart des cas, les aidants sont soit enfant ou parent de la personne dépendante.

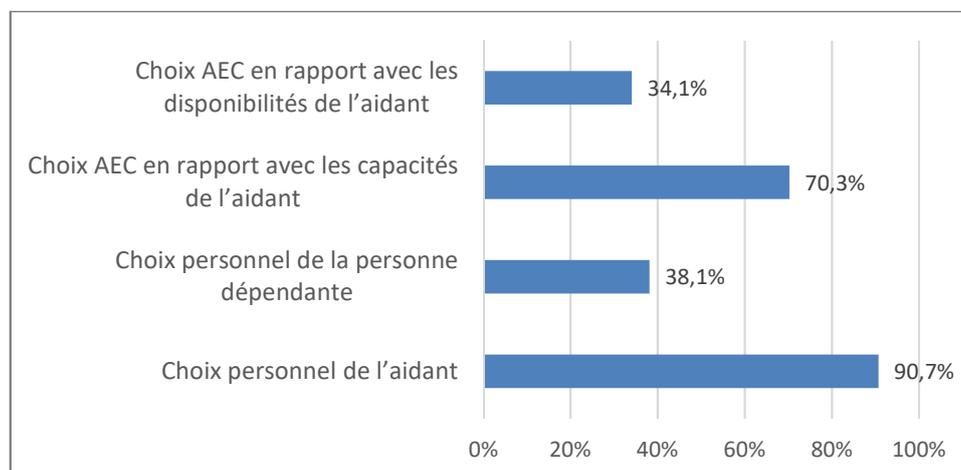
Graphique 19 : Evolution de l'investissement dans les AEV de l'aidant lorsque celui-ci est la même personne que lors de l'évaluation précédente (2022)



En 2022, lors l'aidant reste le même que lors de la précédente évaluation, l'investissement dans les AEV reste aussi le même, et ce dans 74,3% des cas.

Dans 25,7% des situations, la part d'intervention dans les aides et soins a changé. Dans 16,2% des réévaluations, l'intervention de l'aidant a diminué et dans 9,5 % des réévaluations, l'intervention de l'aidant a augmenté.

Graphique 20 : Motif explicatif du changement de l'intervention de l'aidant (2022)

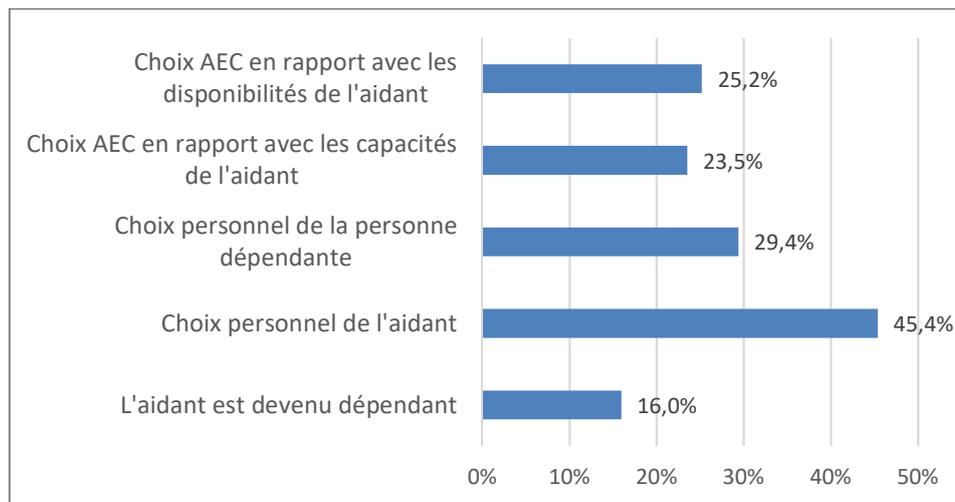


En 2022, lorsque l'intervention de l'aidant a changé, constat fait pour environ 25% des réévaluations, le motif le plus souvent invoqué lors des réévaluations est le choix personnel de l'aidant avec 90,7%.

Dans plus que deux tiers des cas (70,3%), le référent de l'AEC a décidé que l'aidant devait changer son niveau d'investissement dans les AEV pour des raisons en rapport avec ses capacités.

Cela ne signifie toutefois pas forcément que l'aidant n'est plus capable d'assumer certaines aides, mais que le type d'aide a peut-être évolué ou que son intensité a changé.

Graphique 21 : Motif explicatif du changement de l'aidant (2022)



Lorsque l'aidant n'est pas la même personne que lors de l'évaluation précédente, le référent renseigne le motif du changement de l'aidant.

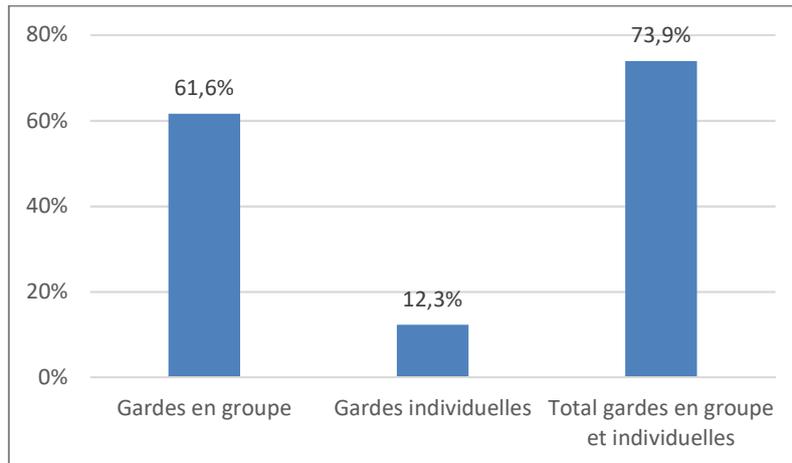
Le motif le plus souvent indiqué est le choix personnel de l'aidant dans 45,4% des cas. La deuxième raison la plus fréquemment indiquée est le choix personnel de la personne dépendante dans environ un tiers des cas. Le référent a décidé du changement de l'aidant dans environ un quart des cas pour des raisons en rapport avec les disponibilités et les capacités de l'aidant.

Il convient de remarquer que 16% des personnes qui ne sont dorénavant plus aidant sont, au moment de l'évaluation, devenues dépendantes elles-mêmes. La dépendance de l'aidant est un critère d'exclusion prévu par la législation et ne permet donc plus de retenir cette personne comme aidant.

2.5.4 Mesures de répit : les gardes

Afin de soutenir l'aidant, le référent de l'AEC peut accorder des prestations de type « gardes » permettant à l'aidant de s'accorder un temps de répit visant à prévenir le surmenage.

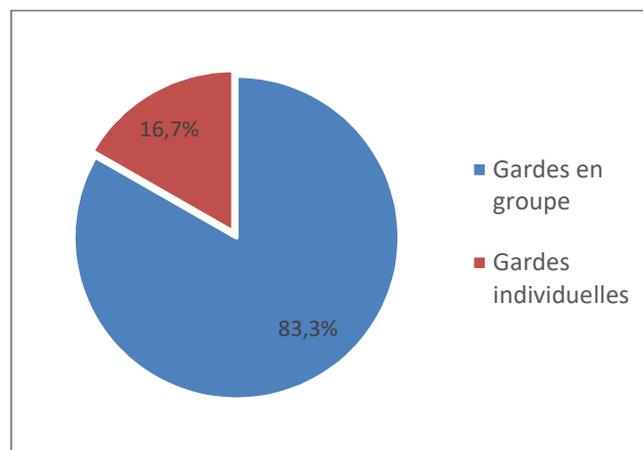
Graphique 22 : Part des personnes dépendantes vivant à domicile et bénéficiant d'une prestation du type « gardes » parmi tous les bénéficiaires vivant à domicile (2022)



Des gardes en groupe ou des gardes individuelles ont été proposées à 73,9% bénéficiaires pris en charge à domicile et évaluées en 2022.

Il convient de noter que dans près de 10% des évaluations à domicile, des gardes de nuit ont également été requises dans la synthèse de prise en charge.

Graphique 23 : Répartition des gardes requises à domicile en gardes en groupe et gardes individuelles (2022)



En 2022, pour les 73,9 % de personnes dépendantes prises en charge à domicile qui se sont vues accorder une garde, les gardes en groupe répondaient davantage au besoin de la personne dépendante et de son aidant, dans la très grande majorité des cas (83,8%). La garde en groupe permet en effet des prises en charge de longue durée et ainsi une meilleure organisation de l'aidant, notamment lorsque celui-ci a encore des activités professionnelles ou s'il doit s'occuper d'enfants.

3 CONCLUSION

L'année 2022 était moins affectée par la pandémie du COVID-19, ce qui a permis, entre autres, d'augmenter considérablement le nombre de synthèses transférées grâce à l'embauche de nouveaux collaborateurs.

L'assuré jouant un rôle central dans l'accomplissement de nos missions, les axes de progrès ont surtout porté, en reprenant les conclusions de l'enquête de satisfaction des bénéficiaires à domicile et de leurs aidants (dont les résultats ont été présentés et publiés en 2022), sur l'amélioration de la communication et des conditions d'encadrement et de formation des aidants, afin de mieux répondre à leurs besoins et leur permettre de remplir encore mieux leur rôle d'aidant dans le cadre du maintien à domicile.

Par ailleurs, un échange plus régulier avec les prestataires dans le cadre des indicateurs nationaux a été mis en place, dans le but d'assurer une meilleure qualité de la prise en charge des bénéficiaires.

En outre, les enquêtes de satisfaction portant sur les aides techniques ont contribué à mettre en place des actions correctives.

Enfin, le nouveau programme de travail de l'administration, défini en 2022, reflète la poursuite des objectifs stratégiques en mettant un accent particulier sur le pilotage dynamique des réévaluations, la stratégie de communication, le développement des compétences de nos collaborateurs et l'amélioration continue de nos processus internes.