

# COPAS<sub>NEWS</sub>

BULLETIN TRIMESTRIEL DE LA CONFÉDÉRATION DES  
ORGANISMES PRESTATAIRES D'AIDES ET DE SOINS

MAI 2008 | 01

## SOMMAIRE

Adresse postale: COPAS asbl  
5 rue Génistre  
L-1623 Luxembourg  
Adresse électronique: mail@copas.lu  
Adresse Internet: www.copas.lu  
Téléphone: 46 08 08 500  
Télécopie: 46 08 08 530

- AIDES ET SOINS – De la bonne coordination entre médecins, institutions et services ...
- QUALITÉ – Qualité, moyens et assurance dépendance
- FINANCE – La valeur monétaire 2008 des ESC: Pourquoi la COPAS n'a pas accepté le résultat des négociations
- JURIDIQUE – Le congé individuel de formation
- MEMBRE – Le Tricentenaire asbl
- ACTUALITÉ – Conférence sur les démarches et outils Qualités
- COPAS INDOOR – La COPAS compte un nouveau membre: La Résidence Monplaisir de Mondorf

Des articles peuvent être envoyés à la COPAS (copasnews@copas.lu) pour publication dans une prochaine édition de la COPAS News. Tout article envoyé pour publication devra être signé par son auteur. La COPAS se réserve le droit de publier ou non les articles qui lui parviennent. D'aucune manière la COPAS ne pourra être tenue responsable pour le contenu de ces articles qui feront un renvoi à leurs auteurs.

### COMITÉ DE RÉDACTION ET DE RELECTURE POUR CETTE ÉDITION:

Michel Simonis, Dr Carine Federspiel, Gérard Albers, Romain Mauer, Tom Bellion, Christian Erang, Jeannot Ewald, Evandro Cimetta, Aline Mahout, Carla Jorge Matias, Stéphanie Heintz.

### COORDINATION ÉDITORIALE:

Evandro Cimetta

### COORDINATION ADMINISTRATIVE:

Stéphanie Heintz

## EDITORIAL

2007 a été l'année de la célébration du 10<sup>e</sup> anniversaire de la COPAS. Deux démarches ont principalement marqué cette célébration:

- une réflexion stratégique qui a permis de dresser le bilan de 10 années d'activités et d'envisager l'avenir de la COPAS, notamment quant à son rôle et ses missions, sa consolidation et renforcement de son autorité envers ses membres et auprès des pouvoirs publics,
- l'organisation d'une première conférence, intitulée: «La prévention et les soins: entre l'utile et le nécessaire», qui s'est tenue le 22 novembre 2007.

La réflexion stratégique a abouti à l'élaboration d'un «mission statement» qui arrête de manière succincte, mais précise, le contexte et l'action de la COPAS.

Plusieurs actions plus concrètes devant participer à la transposition du «mission statement» ont également été arrêtées, et fixées comme premières actions à réaliser. Une de ces actions concrète concerne la publication COPASNews que vous tenez actuellement en main.

La COPASNews comptera toujours, outre l'éditorial, sept rubriques prédéfinies permettant ainsi au lecteur intéressé de repérer rapidement les sujets qui l'intéressent. Les rubriques prédéfinies sont les suivantes: Aides et soins, Qualité, Finance, Juridique, Membres, Actualité, COPAS indoor.

Cette nouvelle publication de la COPAS paraîtra trois fois par an. Elle est diffusée par courrier postal et par courrier électronique. De plus, elle est publiée sur le site Internet [www.copas.lu](http://www.copas.lu).

Une autre action concrète participant également à la transposition du «mission statement» concerne justement le site Internet de la COPAS. Au cours de cette année 2008, celui-ci sera réaménagé pour le rendre plus agréable à l'utilisation et davantage en phase avec les standards actuels usuels.

Avec la publication de sa COPASNews, la COPAS compte participer à la diffusion des informations utiles aux acteurs actifs dans le domaine des aides et soins. De plus, elle veut alimenter la réflexion autour des questions qui intéressent les prestataires, mais également les bénéficiaires des aides et soins, les pouvoirs publics, en somme toutes les parties prenantes. Dans un souci de publication intéressée, la COPASNews sera ouverte à la publication d'articles rédigés par des auteurs externes à la COPAS également désireux de participer à la réflexion.

Toute l'équipe COPAS vous souhaite une agréable lecture.

© Tous les textes publiés dans la COPAS News peuvent être utilisés dans un contexte non commercial, sans autorisation préalable de la COPAS, à condition d'en indiquer la source.

## AIDES ET SOINS

### De la bonne coordination entre médecins, institutions et services ...

Cette rubrique de la COPASNews aura pour objet de traiter de tous les sujets ayant trait de près ou de loin aux soins ou aux aides proposés aux usagers, aux pratiques des structures et services ou encore aux politiques en matière d'aides et de soins. Nous commencerons donc dans cette 1<sup>ère</sup> publication de la COPAS News par un sujet à la fois politique et pratique et qui trouve sa légitimité dans notre actualité toute récente.

A l'heure où la plupart de nos confrères européens travaillent de concert avec les médecins dans leurs établissements (ex: médecins coordinateurs en France depuis 1999), où les clivages médico-sociaux tendent à disparaître au profit d'une meilleure coordination et où les maîtres mots sont collaboration, transmission d'information, équipes pluridisciplinaires, il semblait indispensable d'envisager un partenariat renforcé avec le corps médical.

Ainsi dès la fin de l'année 2006, la COPAS a souhaité développer un document-type traitant du partenariat entre les institutions et les médecins intervenant dans les établissements. Ce document-type devait avoir pour objet d'engager une harmonisation des modalités de collaboration entre médecins et institutions, de préciser le rôle du médecin dans sa relation avec l'institution, de clarifier les responsabilités en matière de continuité des soins et de permanence.

Dès lors, des contacts ont été engagés avec l'AMMD, Association des Médecins et Médecins-Dentistes qui a trouvé un intérêt particulier à engager une réflexion avec la COPAS.

Un premier document martyr, élaboré par un groupe de travail interne à la COPAS, a donc été présenté à l'AMMD lors d'une rencontre en juin 2007. Trois autres rencontres entre les deux instances ont été nécessaires pour se mettre d'accord sur un document finalisé: un contrat d'agrément-type proposé aux institutions et aux médecins. Ce document a fait l'objet d'une signature de protocole d'accord marquant le partenariat entre la COPAS et l'AMMD, le 30 avril dernier et est diffusé aux membres des deux instances.

Ce contrat d'agrément-type, qui a vocation à être adopté le plus largement possible par les institutions et les médecins, fixe des droits et obligations réciproques dans une optique d'amélioration du service rendu à l'usager/client. Il prévoit également le développement du rôle de médecin coordinateur: médecin chargé de coordonner l'intervention des différents médecins agréés intervenant au sein de l'institution, de jouer l'intermédiaire entre la direction et l'institution, de participer sur sollicitation en tant qu'expert aux décisions concernant la vie de l'institution.

Un bilan concernant l'utilisation du contrat

d'agrément-type et de la mise en place des nouvelles modalités de partenariat entre médecins et institutions sera réalisé dans 2 ans et des modifications et améliorations pourront être apportées à celui-ci.

Par ailleurs, la collaboration engagée entre la COPAS et l'AMMD se poursuivra sur d'autres thématiques communes.

## QUALITÉ

### Qualité, moyens et assurance dépendance

Pour introduire la rubrique «qualité» de la première publication de COPASNews, il faut bien commencer par avouer que le sujet est très vaste! Et si l'on y réfléchit davantage, on peut dire que l'ère du «tout qualité» étant arrivée, on ne manquera pas de matières pour alimenter cette rubrique au fil de nos publications. Nous profiterons donc de cette première réflexion pour rappeler l'introduction des réflexions qualité dans notre secteur au Luxembourg et pour présenter la position de la COPAS à l'égard des travaux de la Commission Nationale Qualité de l'assurance dépendance.

L'ère du «tout qualité» nous ayant rattrapé, on peut dire que des démarches, outils, concepts, méthodes et procédures qualité ont été développés par les différents gestionnaires du secteur des aides et soins en matière de prises en charge, d'organisation, d'infrastructure, d'offres de services, de coordination, de ressources humaines depuis ces 10 dernières années, dans le seul objectif d'améliorer leurs pratiques professionnelles et ainsi de mieux servir les usagers.

Parallèlement à l'action propre et interne des prestataires en matière de développement de la qualité, le Ministère de la Famille et de l'Intégration délivre aux prestataires des agréments garantissant un gage minimum de qualité et font office d'autorisation de fonctionnement. Ils déterminent un certain nombre de normes utiles et nécessaires relatives à l'infrastructure, aux équipements, au type de personnel pour le bon fonctionnement des institutions et services.

Dans son Plan de promotion de la qualité 2005-2006, le gouvernement, pour la partie accueil gérontologique, a promu le modèle allemand de démarche qualité «Qualitätssicherung», qui s'attache à déterminer des indicateurs dans chacun des domaines suivants: «Strukturqualität», «Prozessqualität» et «Ergebnisqualität». Le plan d'action prévoyait de modifier le règlement concernant l'agrément délivré aux institutions dans l'objectif sous-tendu de renforcer les critères de qualité définis dans l'agrément. On constate cependant à ce jour que celui-ci n'a pas été modifié.

Par ailleurs, dans le contexte d'une modification de la loi sur l'assurance dépendance fin 2005, une Commission Nationale Qualité chargée d'élaborer des propositions de lignes directrices et de standards de réfé-

rence en matière de qualité des aides et des soins, aides techniques et adaptation du logement, a été créée. Celle-ci s'est réunie 3 fois depuis septembre 2007.

Dès l'annonce de la création de cette Commission, le Conseil d'administration de la COPAS s'est prononcé, eu égard aux problématiques du secteur, pour que la Commission Nationale Qualité, dont la COPAS est membre, s'engage prioritairement sur la détermination de standards et normes de référence pour des prestations d'aides et de soins de qualité en matière d'assurance dépendance.

En effet, le mode de financement des structures et services, qui repose sur une méthodologie de calcul d'une valeur monétaire moyenne par grands types d'institution ne garantit pas d'une année sur l'autre un financement stabilisé des personnels pour chaque structure. Or, le coût en personnel est le poste financier le plus important pour les institutions et services, il est également le garant de la réalisation des prestations de qualité.

Ainsi, si l'on considère la démarche de «Qualitätssicherung», les 3 paramètres de Strukturqualität, Prozessqualität et Ergebnisqualität respectent une logique chronologique: on ne peut s'attacher à la qualité des procédures, de l'organisation de la documentation et de standards de soins sans avoir au préalable vérifié (ou s'être assuré de) la qualité de l'infrastructure, des équipements, du personnel et de sa qualification. De même, on ne peut s'attacher à la mesure qualitative des résultats ou de la satisfaction sans avoir au préalable fixé des normes et des procédures d'aides et de soins.

Les travaux de la Commission Nationale Qualité devront donc prioritairement s'attacher à la définition de standards et normes permettant une stabilisation du financement du personnel des structures et services. La COPAS travaille actuellement à la définition de normes minimales et maximales de qualité en termes de pluridisciplinarité des personnels, par type d'actes, de publics et de structures.

## FINANCE

### La valeur monétaire 2008 des ESC: Pourquoi la COPAS n'a pas accepté le résultat des négociations

La loi sur l'assurance dépendance prévoit que les prestataires d'aides et de soins facturent directement les prestations délivrées aux bénéficiaires des prestations de l'assurance dépendance à l'Union des caisses de maladie (UCM), sur base de tarifs fixés annuellement. Ces tarifs sont – pour des raisons de coûts différents – fixés séparément pour chaque type de prestataires reconnu par la loi sur l'assurance dépendance. La base des tarifs est constituée par des valeurs monétaires négociées annuellement par l'UCM et la COPAS.

Fin 2007, la COPAS n'a pas accepté le résultat obtenu lors des négociations pour la valeur monétaire 2008 des Etablissements d'aides et de soins à séjour continu (ESC).

Les valeurs monétaires sont en effet négociées sur base d'une méthodologie ayant pour critère déterminant la moyenne des coûts des institutions amenées à prester des actes de l'assurance dépendance. Concrètement, cela signifie que pour la détermination de la valeur monétaire 2008 des ESC, la moyenne des coûts 2006 de 49 ESC a été déterminante.

Cette méthodologie a été mise en place lors des premières négociations, qui remontent déjà à plusieurs années, avec l'idée qu'elle allait rapprocher les coûts moyens des différentes institutions. L'expérience montre cependant qu'elle n'a pas eu ce rapprochement pour effet.

Pour l'UCM, cette situation ne porte pour ainsi dire à aucune conséquence d'un point de vue financier. Effectivement, cette situation implique que 50% des prestations sont «sur-payées» et 50% des prestations «sous-payées». En moyenne, l'UCM paye le «juste prix» pour l'ensemble des prestations à sa charge.

Par contre, pour les prestataires, cette situation emporte pour conséquence que ceux qui affichent un coût de revient au-dessus du coût moyen ne voient pas leurs dépenses entièrement rémunérées par le biais de la valeur monétaire. La question mérite donc d'être posée si cette situation est équitable. Est-il admissible que ces prestataires soient obligés de rechercher d'autres sources de financement pour couvrir les coûts résultant de leurs activités dans le domaine de l'assurance dépendance?

Selon l'analyse de la COPAS, trois éléments expliquent les raisons pour lesquelles le rapprochement des coûts vers le coût moyen ne se réalise pas:

- pour des raisons historiques et de concept, les institutions organisent de manière très différenciée leur «mix» du personnel affecté aux soins
- pour des raisons historiques et de concept, les institutions organisent de manière très différenciée leur «mix» du personnel affecté à l'organisation de l'institution
- pour des raisons historiques, les institutions rémunèrent leur personnel selon des conventions collectives de travail, voire des accords salariaux différents.

La COPAS est d'avis qu'il devient de plus en plus urgent de trouver des solutions adéquates afin de ne pas mettre en péril les institutions ne voyant pas leurs coûts couverts. Différentes pistes ont déjà été proposées par la COPAS. Malheureusement, les autres parties prenantes – notamment l'UCM et la Commission Nationale Qualité prévue par la loi sur l'assurance dépendance – ne semblent pas reconnaître l'importance à accorder à la recherche de solutions viables.

La procédure de médiation actuellement entamée à la suite du refus du résultat obtenu lors des négociations peut accélérer la recherche de solutions aux problèmes soulevés.

## JURIDIQUE

### Le congé individuel de formation (congé-formation)

(loi du 24 octobre 2007, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008, Mémorial A – N°241 du 28/12/2007)

Le congé-formation est un congé spécial permettant notamment aux travailleurs salariés de participer à des cours, de se préparer et de participer à des examens, de rédiger des mémoires ou d'accomplir tout autre travail en relation avec une formation éligible. La durée totale du congé-formation est de 80 jours pour chaque bénéficiaire au cours de sa carrière professionnelle. Le nombre maximal de jours de congé-formation attribuable est de 20 jours sur une période de 2 ans.

Peuvent bénéficier du congé-formation, les travailleurs salariés

- occupés sur un lieu de travail situé sur le territoire luxembourgeois et
- liés par un contrat de travail à une entreprise ou association légalement établie et active au Grand-Duché de Luxembourg et
- ayant une ancienneté de service d'au moins 6 mois auprès de leur employeur au moment de la demande de congé.

Le congé est accordé sur demande de l'intéressé par la ministre de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle.

La demande de congé doit obligatoirement être avisée par l'employeur. En cas d'avis négatif de l'employeur, le congé peut être différé si l'absence résultant du congé sollicité risque d'avoir une répercussion majeure préjudiciable à l'exploitation de l'entreprise ou au déroulement harmonieux du congé annuel payé du personnel.

Sont éligibles pour l'obtention du congé-formation les formations offertes soit au Grand-Duché de Luxembourg soit à l'étranger par

- les institutions bénéficiant du statut d'école publique ou privée reconnues par les autorités publiques et délivrant des certificats reconnus par ces mêmes autorités,
- les chambres professionnelles,
- les associations privées agréées individuellement à cet effet par la ministre de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle.

La durée du congé-formation est assimilée à une période de travail effectif. Pendant le congé-formation, les dispositions légales en matière de sécurité sociale et de protection de l'emploi restent applicables au bénéficiaire.

Les salariés bénéficiaires du congé-formation ont droit, pour chaque journée de congé, à une indemnité compensatoire égale

au salaire journalier moyen, sans que celle-ci puisse dépasser le quadruple du salaire social minimum pour travailleurs non qualifiés.

L'indemnité compensatoire est payée par l'employeur. Sur base d'une déclaration à envoyer au Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle, l'Etat rembourse à l'employeur le montant de l'indemnité et la part patronale des cotisations sociales.

(informationssupplémentaires:  
[www.entreprises.public.lu](http://www.entreprises.public.lu),  
texte de loi: [www.legilux.lu](http://www.legilux.lu))

## MEMBRE

Le Tricentenaire se présente ...

### Tricentenaire



*a.s.b.l. reconnue d'utilité publique*

Une vision claire depuis 30 ans:

Améliorer la qualité de vie des personnes en situation d'handicap et de leurs familles.

Des valeurs simples:

Autodétermination et inter-responsabilité dans le respect de la dignité humaine.

Des temps forts:

Accueil - Accompagnement au Quotidien - Services – Intégration.

Un concept d'accompagnement ambitieux:

Le Tricentenaire assure, en collaboration avec les personnes elles-mêmes et leur famille, les organismes œuvrant dans le domaine du handicap et son Ministère de tutelle, et ce, dans le cadre d'un projet éducatif de type socio-pédagogique fondé sur un concept d'approche globale centré sur la personne dans sa dignité humaine et la qualité de vie, l'accueil et l'assistance humaine dans la gestion du quotidien de personnes en situation d'handicap, notamment par l'hébergement, l'activité en centre de jour spécialisé, la coordination et la prestation d'aides et de soins, le soutien psychosocial et thérapeutique, la formation et le travail, le sport et l'animation des loisirs, ainsi que l'intégration sociale.

L'association dispose de 3 services d'hébergement, 2 services d'activités de jour et 1 réseau spécialisé:

- le Foyer d'aide aux familles «Emile Künsch» à Walferdange dispose de 22 lits d'accueil temporaire et de 6 places en accueil de jour pour enfants et adolescents;

- la Résidence «Nico Kremer» à Heisdorf héberge 38 résidents et propose 12 places en accueil de jour;
  - la résidence "A Pultz" à Prettingen (Lintgen) héberge 12 résidents;
  - le Réseau Tricentenaire "Hëllef Handicap" a signé un contrat de prise en charge avec 120 personnes en situation de tout type d'handicap.
- et cogère la TRIDOC SA, cuisine centrale du parc d'Heisdorf (avec Party service). Plus de 130 professionnels multidisciplinaires, compétents et enthousiastes, répondent aux attentes et besoins des personnes accueillies.

#### Projets:

07/2008 > lancement de «3,2,1 Vakanz», service de voyages adaptés aux personnes en situation d'handicap;

03/2009 > ouverture du «Centre Jean HEINISCH» à Bissen, 32 travailleurs handicapés (produit phare de la Coopérative «COOP300»: chocolaterie) et 48 personnes accueillies en activités de jour.

**«Faire mieux, ensemble, intelligemment et dans le bonheur»!**

Contacts: tél.: 33 22 33 – 1

fax: 332233-344 (courriel)

direction@tricentenaire.lu

Christophe LESUISSE, membre PASC au CA COPAS

www.tricentenaire.lu

www.tridoc.lu

www.coop300.lu (en construction)

## COPAS INDOOR

**La COPAS compte un nouveau membre: La Résidence Monplaisir de Mondorf**

Lors de son assemblée générale ordinaire du 20 mars 2008, la COPAS a accueilli un nouveau membre: la Résidence Monplaisir de Mondorf. Dans une des prochaines éditions de la COPAS News l'occasion sera saisie pour la présentation de la Résidence Monplaisir de Mondorf.

Avec l'adhésion de la Résidence Monplaisir de Mondorf le nombre des membres de la COPAS passe à 18. A première vue ce nombre de membres peut paraître peu élevé. Ce nombre s'explique cependant par le fait que les statuts de la COPAS donnent la possibilité à des gestionnaires individuels d'institutions à adhérer à la COPAS – tel le cas par exemple pour la Résidence Monplaisir – comme la possibilité à des groupements de gestionnaires d'institutions à adhérer à la COPAS. Dans la pratique, cette deuxième modalité est utilisée par un grand nombre de gestionnaires qui, selon leurs historiques, contextes ou affinités, adhèrent à l'un ou l'autre groupement, ces derniers adhérant à la COPAS.

En considération de cette double modalité d'adhésion, la COPAS, en tant que confédération, regroupe – à un gestionnaire près – l'ensemble des institutions du Grand-Duché de Luxembourg actives dans le domaine de l'assurance dépendance. Ces institutions offrent des aides et soins aux personnes âgées et personnes handicapées, à leur domicile, en structures accueillant les personnes de jour ou de nuit.

Outre les institutions actives dans le domaine de l'assurance dépendance, la COPAS compte parmi ses membres également des gestionnaires d'institutions offrant des aides et des soins en dehors de l'assurance dépendance, tels des gestionnaires d'institutions actives dans le domaine de la psychiatrie extra-hospitalière ou des gestionnaires de logements encadrés pour personnes âgées.

## ACTUALITÉ

### Conférence sur les démarches et outils Qualités

Une Conférence sur les démarches et outils Qualité est prévue pour le lundi 16 juin 2008, de 13.30 à 18 heures au Centre de Formation et de Séminaires (CEFOS), 12 rue du Château, L-5516 Remich.

Cette conférence s'adresse particulièrement aux cadres de direction et qualitiens des gestionnaires d'institutions et services prestataires d'aides et de soins. Les partenaires associatifs, publics et différents élus seront également conviés pour prendre part aux débats.

Il s'agit pour la COPAS de présenter et de débattre autour des différents outils et dé-

marches existants dans le secteur des prestataires d'aides et de soins, en matière de développement de la qualité en Europe.

La première partie du programme sera consacrée à la présentation d'outils qualité tels que le modèle E-Qalin, EFQM ou encore les normes AFNOR pour les services aux personnes à domicile et les établissements d'hébergement pour personnes âgées.

La seconde partie sera consacrée à une vision plus politique en matière de développement de démarches qualité dans le secteur d'aides et de soins. Pour ce faire des représentants de ministères ou de fédérations d'établissements des pays voisins viendront exposer leurs positions. La demi-journée sera clôturée par une table-ronde.

A ce jour, la COPAS compte 18 membres (ententes et membres individuels) qui gèrent au Grand-Duché de Luxembourg la quasi-totalité des maisons de soins, des maisons de retraite, des structures pour personnes handicapées, des institutions actives en matière de psychiatrie extra-hospitalière, des centres de jour psycho-gériatriques, des réseaux de maintien à domicile. Pour s'occuper des personnes qu'ils prennent en charge, les membres de la COPAS emploient plus de 7.000 salariés.