



CHAMBRE DES DEPUTES  
Entrée le:  
12 FEV. 2015  
306

**Monsieur Mars Di Bartolomeo**  
**Président de la Chambre des Députés**  
Luxembourg, le 12 février 2015

Monsieur le Président,

Par la présente, j'ai l'honneur de vous informer que, conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, je souhaiterais poser une question parlementaire à Monsieur le Ministre de la Sécurité Sociale au sujet de l'assurance dépendance.

Si l'assurance dépendance a été créée par la loi de 1998, les exigences en termes de contrôles et d'assurance de la qualité dans toutes ces composantes se sont affirmées au fil des années.

Ainsi, la Caisse nationale de santé procède à des analyses régulières des données récoltées dans le cadre de la facturation des prestations de l'assurance dépendance.

La Cellule d'évaluation et d'orientation est chargée quant à elle de contrôler, non seulement la qualité des prestations fournies, l'adéquation entre les prestations effectivement dispensées et les besoins de la personne dépendante notamment au vu de la documentation de soins.

Dans ce contexte, j'aimerais poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre de la Sécurité Sociale.

- Combien de contrôles en matière de qualité d'aides et de soins ont-été effectués les trois dernières années ?
- La Cellule d'évaluation et d'orientation doit-elle annoncer les contrôles au préalable ?
- Le Ministre dispose-t-il d'études ou de sondages concernant la satisfaction des personnes âgées et/ ou de l'entourage de la personne dépendante avec les soins et les prestations fournis ?
- Le Ministre dispose-t-il de chiffres concernant le nombre d'abus qui sont faits au détriment de l'assurance dépendance par le biais d'actes facturés mais non prestés ?
- Dans l'affirmative, comment le Ministre envisage-t-il d'y remédier ?

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Nancy Arendt  
Députée



Référence :804xca5ed

## Réponse du Ministre de la Sécurité sociale à la question parlementaire n° 906 de Madame la députée Nancy Arendt datée du 12 février 2015

---

### Contrôle en matière de qualité d'aides et de soin

Les contrôles sont réalisés actuellement de façon *ad-hoc* suite à des problèmes signalés par des bénéficiaires ou leurs proches, et gérés dans le cadre de la gestion des plaintes de la Cellule d'évaluation et d'orientation (CEO) de l'assurance dépendance. Au cours des années 2013 et 2014, cent vingt-neuf plaintes ont été enregistrées par la CEO, qui a procédé à 42 visites sur site, soit au domicile du demandeur, soit en établissement d'aides et de soins.

Il est à noter que chaque déplacement d'un professionnel de la CEO auprès d'un bénéficiaire représente un moyen d'évaluer l'état de la prise en charge et des prestations réalisées auprès de la personne dépendante par le prestataire ou son entourage. Suite à des mesures d'amélioration des processus internes, la CEO a accru sa présence sur le terrain et effectue de façon régulière et systématique des révisions des prestations afin de garantir une mise à jour la plus actuelle possible des informations concernant la personne dépendante ainsi que de l'adéquation du plan de prise en charge et des conditions de sa mise en œuvre.

Dans le cadre des travaux relatifs à la réforme en cours, les modalités du contrôle qualité et la mise en place d'indicateurs nationaux seront précisées afin de garantir dans le futur un contrôle systématique dans chaque structure auprès de chaque prestataire ou auprès d'un échantillon représentatif de bénéficiaires.

### Annonce des visites de contrôle

Toute visite de la CEO dans le cadre d'un contrôle est annoncée à l'avance. Afin d'accomplir sa mission de contrôle, la CEO a besoin d'un accès à la documentation de soins et d'un échange avec un responsable de soins/de service ou un soignant ayant une bonne connaissance du bénéficiaire d'aides et de soins. A cela s'ajoute, en général, un entretien avec ce bénéficiaire ou un de ses proches.

Il est donc indispensable, en termes organisationnels, d'annoncer toute visite. Des visites imprévisibles sont possibles mais très peu réalisées. Elles se font, le cas échéant, uniquement auprès de la personne dépendante elle-même.





### Satisfaction des personnes âgées et ou de l'entourage de la personne dépendante

Plusieurs études de satisfaction au niveau national ont été réalisées.

- La première enquête « assurance dépendance » depuis la création de la branche «°Dépendance » de la Sécurité sociale, a eu lieu en 2006, en collaboration avec le CEPS Instead. Administrée en face à face au domicile des bénéficiaires, elle a été complétée par 83% de l'échantillon.

En résumé, les bénéficiaires se disaient satisfaits ou très satisfaits de la manière dont leur dossier a été traité ainsi que de leurs prestations. 84% des bénéficiaires déclaraient être « satisfaits » ou « très satisfaits » de la manière dont leur dossier fut traité par la Cellule d'évaluation et d'orientation. On notera toutefois que les dossiers des participants à l'enquête ont tous été positivement évalués. Quant aux prestations, la satisfaction était légèrement moins prononcée, mais restait néanmoins très élevée : 72% des bénéficiaires se disaient « satisfaits » ou « très satisfaits ».

Etant donné l'état de santé et l'âge parfois très élevé de la population dépendante, les enquêteurs ont reçu pour consigne de solliciter l'aide d'une tierce personne présente dans le ménage si le bénéficiaire n'était pas en mesure de répondre lui-même à l'ensemble ou à certains volets du questionnaire.

Seulement un tiers des bénéficiaires ont répondu eux-mêmes aux questions de l'enquêteur. Le second tiers a été aidé, et pour le dernier tiers, c'est une autre personne qui a répondu à l'enquêteur.

- La deuxième enquête au niveau national a été menée entre août 2009 et avril 2010 auprès de 361 personnes résidant en établissements d'aides et de soins à séjour continu, bénéficiant de l'assurance dépendance, ne présentant pas de troubles cognitifs ou psychiatriques.

Cette enquête a été réalisée par interview en face à face, par le CRP Santé, sur un échantillon aléatoire représentatif de la population bénéficiant de l'assurance dépendance en institution. Elle a été complétée par une enquête par questionnaire auprès des directions des établissements.

Les résultats de cette enquête ont été comparés, lorsque cela était possible avec ceux de l'enquête menée en 2006 auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance pris en charge par les réseaux de soins à domicile.

L'étude montrait dans l'ensemble un degré de satisfaction élevé et même très élevé de la part des bénéficiaires. La satisfaction des résidents est très importante pour de





nombreux domaines, surtout pour les aspects matériels de l'institution, tels que le logement, les locaux, les repas, la sécurité, les activités de loisir, l'aménagement des espaces. Pour certains domaines, le bilan était toutefois plus nuancé et méritait la mise en œuvre d'efforts d'amélioration comme l'organisation des soins, surtout en ce qui concerne l'information du bénéficiaire sur ses soins ou la gestion de la douleur, de l'anxiété et de la dépression.

Les résultats de ces deux enquêtes nationales ont été présentés à la presse et sont disponibles sur le site internet [www.mss.public.lu](http://www.mss.public.lu) rubrique dépendance. (Publication)

En raison des spécificités de la population à interviewer, des ressources à mobiliser pour réaliser des enquêtes par interviews et des coûts engendrés par le recours à un prestataire externe, d'autres enquêtes de cette envergure n'ont pas été réalisées depuis 2010.

La CEO a cependant décidé de réaliser, avec ses ressources internes et via questionnaire auto-administré, deux enquêtes de satisfaction, en 2011 et en 2013. Ces enquêtes visaient notamment à suivre l'application de ses engagements dans le cadre de sa charte d'accueil et de service. L'échantillon a été composé de demandeurs ayant introduit une première demande d'aide et soins à domicile. Ainsi, les questionnaires ont été envoyés à chaque 3<sup>ième</sup> demandeur ayant reçu une décision positive ainsi qu'à chaque 3<sup>ième</sup> demandeur ayant reçu une décision négative. Le taux de réponse est très élevé avec 52% de participation.

Pour la moitié des questionnaires renvoyés, le demandeur a participé activement à cette enquête. Pour l'autre moitié, le questionnaire a été rempli par un membre de la famille ou une personne de l'entourage. On constate que le 92% des personnes qui ont répondu au questionnaire sont satisfaites des services offerts par la CEO, 43% sont même très satisfaites.

81 % des personnes interrogées sont satisfaites de la durée du traitement de leur dossier, alors que 12% ont exprimé leur insatisfaction par rapport à cette durée (plutôt liée à des durées pour la mise à disposition d'un élévateur d'escaliers et/ou d'une adaptation du logement).

La CEO compte effectuer en 2015 une nouvelle vague d'enquête, via questionnaire auto-administré, auprès des demandeurs et bénéficiaires de prestations d'aides et de soins.

#### Abus au détriment de l'assurance dépendance

La Caisse nationale de santé (CNS) effectue des contrôles de plausibilité en ce qui concerne les prestations facturées au vu des dotations en personnel disponibles. Dans les cas avérés de surfacturation, les prestataires sont sommés de restituer le trop perçu à la CNS. Dans le cadre des contrôles de plausibilité, la CNS récupère annuellement entre 1 et 2 millions d'euros.