

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019



Fédération COPAS - association sans but lucratif

Siège social: 7A rue de Turi, L-3378 Livange

Numéro registre de commerce et des sociétés du Grand-Duché de Luxembourg: F1437

Date d'édition: juin 2020



Photo: Marion Dessard

Le mot du président

Au premier abord, l'année 2019 a pu paraître plus calme que l'année précédente. Contrairement à 2018, le secteur n'a pas été confronté à des nouvelles initiatives législatives ou des mouvements de grève. Toutefois, cette impression est trompeuse.

En effet, les modifications législatives de l'assurance dépendance entrées en vigueur au 1^{er} janvier 2018 ont continué à préoccuper aussi bien les membres que les permanents de la COPAS tout au long de l'année.

Pour les prestataires, 2019 était une année dominée par beaucoup d'incertitudes et d'inconnues liées à la mise en vigueur précipitée de la nouvelle loi assurance dépendance qui a entraîné des retards de plus d'un an dans le fonctionnement des systèmes informatiques. Alors que la CNS a essayé de résoudre les difficultés dans la transmission des synthèses au fur et à mesure, des retards considérables persistent dans le système de facturation. Tout comme en 2018, les prestataires ont donc dû travailler sans connaître les volumes réellement rétribués et baser leur gestion sur des estimations et des avances par la CNS.

Les budgets pour l'année 2020 – tout comme celui de l'assurance dépendance – sont donc basés uniquement sur des hypothèses de calcul – une situation qui n'est guère tenable et en tout état de cause incompatible avec un travail serein et une planification fiable !

Dans d'autres domaines, la nouvelle loi a sorti ses effets plus rapidement. Dorénavant, l'Administration d'Evaluation et de Contrôle (AEC) effectue des contrôles de qualité auprès des prestataires d'aides et de soins. La qualité de la prise en charge lui tenant à cœur, la COPAS s'est fortement investie dans la bonne collaboration avec l'AEC.

Un autre point positif a été celui des réévaluations par les prestataires via la plateforme électronique MySecu qui a pu être implémentée et généralisée rapidement.

Un dossier qui n'a malheureusement pas avancé est celui de la transposition de l'accord du 16 juin 2018 entre le Gouvernement et la COPAS mettant fin à la grève dans le secteur. Alors que les établissements concernés respectent leurs engagements depuis juillet 2018, les modalités de financement du surcoût devant être pris en charge par l'Etat n'ont toujours pas été déterminées !

Etant donné que différentes administrations se renvoient mutuellement la balle, la situation est bloquée depuis plus d'un an et la COPAS est prise en otage par ces différents acteurs. Cette situation est d'autant plus regrettable que les prestataires concernés cumulent les surplus des dépenses salariales et que les conséquences pour les résidents sont imprévisibles.

Un autre dossier qui a stagné en 2019 est celui de la réforme de la loi dite ASFT. Alors que la COPAS avait été consultée dans une première phase en 2018, elle s'attendait à la continuité des travaux et de cette collaboration voire au dépôt du projet de loi au cours de l'année. Ce ne fut pas le cas et il aura fallu attendre février 2020 pour prendre connaissance du texte final.

Malgré les difficultés persistantes dans certains dossiers, la COPAS a pu relancer d'autres sujets en interne qui lui sont chers. D'un côté, le groupe de travail « éthique » a repris ses travaux en 2019 pour déboucher sur un texte retravaillé de la charte éthique. Cette démarche théorique sera suivie par une approche pratique avec des formations en éthique pour le personnel en 2020.

D'un autre côté, la COPAS a signé la Charte de la Diversité Lëtzebuerg en septembre afin de compléter ses démarches en matière de responsabilité sociale et sociétale.

Marc Fischbach

Sommaire

Le mot du président

Qui sommes-nous?

1. Historique	5
2. Membres	6
3. Missions	8
4. Organisation	8
5. Représentants COPAS au sein d'organes externes	12

L'année 2019 en un clin d'oeil 14

Principales activités de la COPAS en 2019 16

1. Aides et soins	16
2. Santé publique	19
3. Finances	20
4. Juridique	21
5. Personnel du secteur	22
6. Formation et marché du travail	23
7. RSE	24
8. Communication	24

Revue de presse 2019 26

Communiqués de presse 2019 28

Qui sommes nous?

1. Historique

En 1996, dans le cadre des discussions relatives à l'introduction d'une assurance dépendance au Grand-Duché de Luxembourg, différents prestataires ont soulevé l'opportunité de créer une association ou groupement professionnel des prestataires chargé de négocier avec le futur organisme gestionnaire de l'assurance dépendance.

Le 6 juin 1997, lors de son assemblée constituante, la COPAS a vu le jour sous la forme d'une confédération admettant des ententes et des membres individuels à titre de membre ; sa dénomination était alors « Confédération luxembourgeoise des prestataires et ententes dans les domaines de la prévention, d'aides et de soins aux personnes dépendantes ». Un conseil d'administration a été mis en place et un premier président élu.

En 1998, les premières négociations avec l'Inspection Générale de la Sécurité Sociale (IGSS) ont été engagées sous la conduite de trois personnes détachées des membres fondateurs en vue de la détermination des tarifs de l'assurance dépendance applicables au 1^{er} janvier 1999. Jusque-là, la COPAS ne disposait pas de personnel.

En décembre 1998, puis janvier 1999, une secrétaire-comptable fut embauchée de même que le premier coordinateur de la COPAS. Les premières missions de la COPAS ont principalement permis l'accompagnement et l'implémentation sur le terrain des nouvelles modalités relatives à l'introduction d'un droit à l'assurance dépendance.

Dès sa création cependant, les missions de la COPAS ont été plus larges avec notamment son action et sa représentativité dans le cadre des négociations de la convention collective du secteur.

En 2005, les statuts de la COPAS ont été modifiés pour élargir son objet statutaire et le rendre plus concordant avec les diverses missions qu'elle s'est appropriées au-delà du champ de l'assurance dépendance. À cette occasion, la COPAS est devenue la « Confédération des Organismes Prestataires d'Aides et de Soins ».

En 2007, soit 10 ans après sa constitution, la COPAS a procédé à une réflexion de fond la conduisant à réaffirmer son caractère de groupement représentatif et à consolider ses actions en faveur de ses membres.

Dès 2009, de nouvelles discussions ont été engagées par les membres du conseil d'administration pour définir des modalités futures et plus efficaces dans l'appui et le soutien à ses membres, et ce, pour l'ensemble des champs et domaines de compétence du secteur.

Lors de nombreuses réunions menées sur plus d'un an, les adhérents et plus particulièrement les administrateurs de la COPAS, se sont penchés sur une réforme de taille touchant notamment les fonctionnements internes. L'enjeu fondamental était de préserver un contact étroit entre les adhérents et la COPAS dont l'activité s'est élargie et approfondie, tout en garantissant la prise en compte des intérêts individuels et sectoriels.

Lors de l'assemblée générale extraordinaire du 10 mai 2011, cette démarche a abouti à une réorganisation de la COPAS, devenue statutairement une fédération, avec l'adhésion directe de membres individuels et prenant la dénomination de « Fédération COPAS ». L'assemblée générale a créé des départements sectoriels. La nouvelle structure est dirigée par un président neutre qui n'est pas un délégué d'un membre. Le choix s'est porté sur Marc Fischbach qui fut nommé nouveau président lors de l'assemblée générale ordinaire du 28 mars 2012.

Publications statutaires

Les membres fondateurs de la COPAS furent les suivants :

Fondation A.P.E.M.H.

Association des aveugles a.s.b.l.

Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.

PASC (Association des prestataires d'inspiration chrétienne actifs dans le domaine des aides et des soins a.s.b.l.)

Croix-Rouge luxembourgeoise

Entente des gestionnaires des institutions pour personnes âgées a.s.b.l.

Fondation Stifting Mathëllef

EHL (Entente des hôpitaux luxembourgeois a.s.b.l.)

Fédération luxembourgeoise des services techniques pour le handicap a.s.b.l.

Fondation Ligue HMC

Fondation Kraizbierg

Fondation J.P. Pescatore

EGSP - Entente des gestionnaires des structures complémentaires et extrahospitalières en psychiatrie a.s.b.l.

Les statuts arrêtés lors de l'assemblée constituante furent déposés au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg le 27 août 1997 et publiés au Mémorial C – N°647, page 31012 du 20 novembre 1997.

Par la suite, les statuts ont été modifiés à plusieurs reprises :

Assemblée générale du 7 mai 1998, publication au Mémorial C – N°771, page 36999 du 23 octobre 1998 ;

Assemblée générale du 18 novembre 2005, publication au Mémorial C – N°1024, page 49108 du 26 mai 2006, version coordonnée des statuts déposée au RCSL le 1^{er} septembre 2006 ;

Assemblée générale du 29 avril 2010, publication au Mémorial C – N°1635, page 78437 du 12 août 2010 ;

Assemblée générale du 10 mai 2011, publication au Mémorial C – N°4, page 191 du 2 janvier 2012 ; rectification de la publication publiée au Mémorial C – N°526, page 25223 du 29 février 2012 ;

Assemblée générale du 25 novembre 2011, publication au Mémorial C – N°2, page 89 du 2 janvier 2012, version coordonnée des statuts déposée au RCSL le 29 novembre 2011 ;

Assemblée générale du 30 novembre 2012, publication au Mémorial C – N°3077, page 147655 du 21 décembre 2012.

Assemblée générale extraordinaire du 26 janvier 2018, publication au RESA N° 2018_034, réf. RESA-2018_034.205 le 13 février 2018.

Le premier règlement d'ordre interne de la COPAS fut approuvé lors de l'assemblée générale du 31 mars 1999.

Par la suite, le règlement d'ordre interne a également été modifié à plusieurs reprises :

Assemblée générale du 20 mars 2003 ;
Assemblée générale du 18 novembre 2005 ;
Assemblée générale du 10 mai 2011 ;
Assemblée générale du 29 avril 2015 ;
Assemblée générale du 19 mai 2017 ;
Assemblée générale du 14 juin 2019.

2. Membres

La COPAS représente au total cinquante-quatre membres, la quasi-totalité des prestataires qui offrent au Grand-Duché de Luxembourg des aides et des soins à des personnes âgées, en situation de handicap ou suivies en psychiatrie extrahospitalière, que ce soit en résidence, à domicile ou en centre de jour. Ces prestataires emploient plus de 11.000 salariés.

Au 31 décembre 2019, la COPAS compte les membres suivants :

Alive plus a.s.b.l.

Alysea Luxembourg Les Soins S.A.

Association des Parents d'Enfants Mentalement Handicapés (A.P.E.M.H.) Hébergement et Services, association sans but lucratif

Association Luxembourg Alzheimer a.s.b.l.

Association pour la création de foyers de jeunes a.s.b.l.

ATP a.s.b.l.

Autisme Luxembourg a.s.b.l.

Claire a.s.b.l.

Commune de Sanem CIPA, Résidence Op der Waassertrap

Croix-Rouge Luxembourgeoise

Doheem versuergt a.s.b.l.

Elysis a.s.b.l.

Etablissement public «Centre hospitalier neuropsychiatrique» (CHNP)

Fondation Autisme Luxembourg a.s.b.l.

Fondation J.P. Pescatore

Fondation Kräizbiereg

Fondation Les Parcs du Troisième Âge

Fondation Lëtzebuerg Blannevereenegung

Foyer «Eisleker Heem» Lullange a.s.b.l.

Gesondheits-Service Lëtzebuerg S.A. (gesund.lu)

Help a.s.b.l.

Homes pour personnes âgées de la congrégation des franciscaines de la miséricorde

Home-service association sans but lucratif ; Réseau Spécialisé Handicap ; Service d'Aides et de Soins à domicile de l'A.P.E.M.H. - Association des Parents d'Enfants Mentalement Handicapés, a.s.b.l.

Hospice civil de la commune de Bertrange

Hospice civil de la Ville de Remich

Hospice civil Echternach

Les Hospices civils de la Ville de Luxembourg

Liewen dobaussen a.s.b.l.

Ligue HMC a.s.b.l.

Ligue luxembourgeoise d'hygiène mentale a.s.b.l.

Maredoc a.s.b.l.

Mathëllef a.s.b.l.

Monplaisir assistance & soins S.à r.l.

Novelia senior services S.A.

Omega 90 a.s.b.l.

Op der Schock a.s.b.l.

OPIS Aides & Soins, S.à r.l.

Päiperleck S.à r.l., Groupe Hein Soparfi

Paramedicus S.A.

Réseau Psy - Psychesch Hëllef Dobaussen a.s.b.l.

Résidence Belle Vallée - Roer Katz a.s.b.l.

Résidence des Ardennes

Servior - Etablissement public «Centres, Foyers et Services pour personnes âgées»

Sodexo Luxembourg S.A. (pour son logement encadré Riedgen, le Club Senior Strassen et le CIPA Gréngewald)

Sodexo Résidences Services a.s.b.l.

Sodexo Senior Service S.A.

Solucare S.A.

Stëftung Hëllef Doheem

Syndicat de l'Hôpital Intercommunal de Steinfort

Syrdall Heem a.s.b.l.

Tricentenaire, Association sans but lucratif, reconnue d'utilité publique, services pour personnes handicapées

Verbandskëscht S.à r.l.

Yolande a.s.b.l.

ZithaSenior S.A.

Par ailleurs, la COPAS compte les membres honoraires suivants :

Asbl Seniors - secteur communal

EGSP (Entente des gestionnaires des structures complémentaires et extrahospitalières en psychiatrie a.s.b.l.)

FHL (anciennement EHL)

PASC (Association des prestataires d'inspiration chrétienne actifs dans le domaine des aides et des soins a.s.b.l.)

3. Missions

La COPAS représente les prestataires qui offrent des services aux personnes âgées, malades ou en situation de handicap, que ce soit à domicile ou en institution, ceci dans le but d'améliorer leur qualité de vie.

Elle soutient activement les intérêts collectifs et individuels de ses membres envers les instances publiques, les syndicats, le monde politique, le grand public et la presse. Elle offre à ses membres une plateforme d'échange et de collaboration qui leur permet de progresser au niveau de leurs prestations et de la gestion responsable de leurs ressources. Elle mène ses démarches de façon constructive, transparente et objective.

Elle est indépendante de tout courant politique, syndical et religieux. Son action s'inspire des valeurs de la justice sociale, de la solidarité, des droits de l'Homme, ainsi que des principes régissant le service public.

4. Organisation

Le président

Les statuts permettent que la COPAS soit présidée par un président neutre, c'est-à-dire une personne qui ne soit pas un délégué d'un membre au sein duquel il assume des responsabilités particulières.

Une des missions qui incombe au président est celle de veiller à maintenir l'union de la fédération et de savoir cerner le dénominateur commun entre les membres, ceci dans une démarche cohérente.

Depuis sa nomination lors de l'assemblée générale du 28 mars 2012, Marc Fischbach préside la COPAS.

Le conseil d'administration

Conformément à l'article 21 de ses statuts, la fédération est administrée par un conseil d'administration composé d'au moins 9 administrateurs et au maximum de 25 administrateurs à nommer par l'assemblée générale en fonction des candidatures présentées par les listes ad hoc bloquées(...).

Un administrateur, revêtant d'office la fonction de président du conseil d'administration de la fédération, peut être nommé en surnombre. Sa nomi-

nation est prononcée par l'assemblée générale statuant à la majorité qualifiée des deux tiers des voix présentes ou représentées. L'article 22 des statuts précise que ne peuvent être nommés administrateur que des personnes physiques.

À l'assemblée générale du 14 juin 2019, le conseil d'administration a été renouvelé. Ainsi, depuis cette date, et en considération de la nomination de Marc Fischbach à la présidence de la COPAS, le conseil d'administration est composé des administrateurs suivants :

Normi BARNIG	Sonja KONZ
Nico BEMTGEN	Christophe LESUISSE
Pierrette BIVER	Anne MAAS
Alain DICHTER	Catherine MANNARD
Lydie DIEDERICH	Romain MAUER
Jeannot EWALD	Laurent ORIGER
Carine FEDERSPIEL	Michel SIMONIS
Marc FISCHBACH	Fabienne STEFFEN
Frank GANSEN	Corinne THEIS
Catherine GAPENNE	Patrick VANDENBOSCH
Isabelle HEIN	Raoul VINANDY
Patricia HELBACH	Nathalie WAGNER
Benoît HOLZEM	Robert WILDANGER

Au cours de l'année 2019, le conseil d'administration s'est réuni à 9 reprises et en moyenne 23 administrateurs étaient présents ou représentés.

À chaque réunion, le quorum était atteint et le conseil d'administration a donc pu délibérer valablement.



Le conseil d'administration 2019

Ne sont pas sur la photo: Nico Bemtgen, Pierrette Biver, Lydie Diederich, Corinne Theis, Raoul Vinandy

Le bureau exécutif

Selon l'article 26 des statuts, la gestion courante de la fédération peut être assurée par un bureau exécutif auquel le conseil d'administration délègue les pouvoirs nécessaires à la gestion courante qui sont fixés par le règlement d'ordre interne. Le bureau exécutif comprend au moins le président, le secrétaire et le trésorier.

Le bureau exécutif se compose des administrateurs suivants :

Marc FISCHBACH, président

Carine FEDERSPIEL, vice-présidente

Pierrette BIVER, secrétaire

Michel SIMONIS, trésorier

Alain DICHTER

Frank GANSEN

Sonja KONZ

Christophe LESUISSE

Anne MAAS

Fabienne STEFFEN

Au cours de l'année 2019, le bureau exécutif s'est réuni à 10 reprises et en moyenne 8 administrateurs étaient présents.

Les missions principales du bureau exécutif sont les suivantes :

- travail conceptuel ;
- mise en place de commissions thématiques ponctuelles chargées par le bureau exécutif pour la préparation d'avis;
- préparation des dossiers/sujets pour le conseil;
- élaboration d'une ou de plusieurs propositions de décisions par question/sujet pour le conseil;
- communication interne via:
 - rapports écrits des réunions du bureau exécutif au conseil d'administration permettant d'assurer une bonne information du conseil des sujets et thèmes traités par la COPAS,
 - rapports des travaux des départements et des commissions thématiques à l'adresse du conseil,

- information aux membres des prises de position du CA.

Par ailleurs, le bureau exécutif:

- fait le suivi du travail de la cellule administrative,
- exécute les procédures d'engagement du personnel approuvées par le conseil d'administration: description de tâche,

publication d'annonce, entretiens de sélection, tests, préparation et signature de contrats,

- exécute le budget ordinaire et extraordinaire,
- mène les concertations au nom de la COPAS avec des personnes ou organismes tiers,
- est tenu de faire rapport au niveau du conseil d'administration de toutes concertations auxquelles il a participé au nom de la COPAS.



Le bureau exécutif 2019

N'est pas sur la photo: Pierrette Biver

Les départements sectoriels, les commissions thématiques et les groupes de travail

Selon les statuts arrêtés lors de son assemblée générale du 10 mai 2011, la COPAS est dotée de départements sectoriels correspondants à chaque secteur représenté au sein de la COPAS et de plusieurs commissions thématiques transversales.

Les départements sectoriels

Chaque membre COPAS est d'office membre du(des) département(s) en charge du(des) secteur(s) qui le concerne(nt). Le conseil d'admini-

nistration approuve les membres des différents départements sectoriels et désigne leur coordinateur. Les départements sectoriels représentent des plateformes d'information, d'échange et de discussion pour les membres de la COPAS sans pouvoir décisionnel.

Les départements sectoriels de la COPAS sont les suivants: domicile, long séjour, handicap et psychiatrie extrahospitalière.

Les commissions thématiques

Les commissions thématiques ont pour mission de préparer des avis pour le bureau exécutif. Elles sont créées et abrogées en fonction des sujets à traiter par le conseil d'administration sur proposition du bureau exécutif.

La composition des commissions thématiques est représentative du secteur concerné pour tout sujet sectoriel, sinon de l'ensemble des membres de la COPAS pour tout sujet transversal.

Les groupes de travail

Les groupes de travail sont mis en place sur proposition de la cellule administrative chaque fois que le besoin se présente. Le bureau exécutif valide la nomination des personnes mandatées à participer aux groupes de travail selon le sujet spécifique traité. Les réunions sont convoquées par le coordinateur qui est un membre de la cellule administrative. Il gère les dossiers et en assure le secrétariat.

Les bureaux

Les bureaux de la COPAS se trouvent aux 6^e et 7^e étages d'un bâtiment administratif à Livange, 7A rue de Turi.

Les frais de fonctionnement

Les frais de fonctionnement de la COPAS sont assurés par un budget arrêté par l'assemblée générale, qui est pris en charge par les membres au prorata du nombre de voix de l'assemblée générale amenée à l'approuver.

Pour 2019, le budget arrêté par l'assemblée générale du 14 juin 2019 s'élevait à EUR 1.039.338,- pour couvrir les frais de fonctionnement de la COPAS.

La cellule administrative

Le personnel de la COPAS au 31 décembre 2019 a été le suivant :

Stéphanie HEINTZ, secrétaire de direction, engagée depuis le 2 mai 2001, à durée indéterminée et à temps partiel (32 heures/semaine).

Netty KLEIN, secrétaire générale, engagée depuis le 24 août 2015, à durée indéterminée et à temps plein.

Martine EWERARD, chargée de missions au service «prestations», engagée depuis le 15 novembre 2015, à durée indéterminée et à temps partiel (32 heures/semaine).

Alexa LEPAGE, chargée de communication, engagée depuis le 1^{er} juin 2016, à durée indéterminée et à temps partiel (32 heures/semaine).

Laura MUCK, chargée de missions «qualité», engagée depuis le 15 février 2018, à durée indéterminée et à temps plein.

Anne-Sophie OTT, chargée de missions «juridiques», engagée depuis le 1^{er} octobre 2018, à durée indéterminée et à temps partiel (32 heures/semaine).

Yves SCHLOEDER, chargé de missions «finances», engagé depuis le 1^{er} décembre 2018, à durée indéterminée et à temps plein.

Le personnel permanent participe, selon les sujets, aux réunions du bureau exécutif et du conseil d'administration de la COPAS.



Martine Ewerard, Laura Muck, Yves Schloeder, Stéphanie Heintz, Netty Klein, Anne-Sophie Ott, Alexa Lepage

5. Représentant(s) COPAS au sein d'organes externes

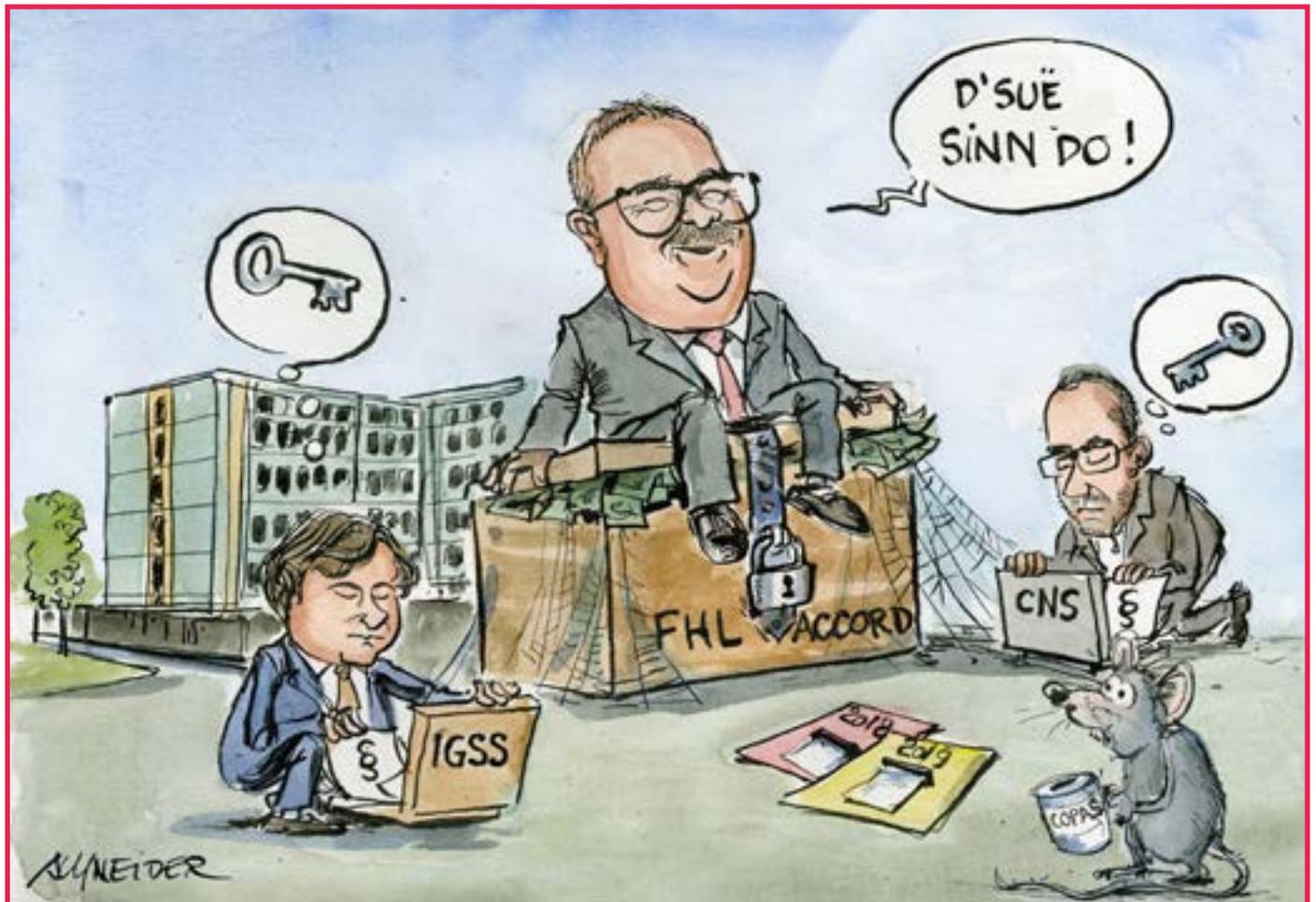
Situation au 31 décembre 2019

Organes	Représentant-e-s COPAS
Commission consultative de l'assurance dépendance (article 387 du CAS)	Carine Federspiel, Netty Klein (membres effectifs) Pierrette Biver, Fabienne Steffen (membres suppléants)
Commission de nomenclature (soins et actes infirmiers)	Pour la COPAS: Pierrette Biver (membre effectif) Robert Wildanger (membre suppléant) Pour l'ANIL: Danielle Meyer (membre effectif) Elisabete Nobrega (membre suppléant)
Commission de nomenclature (soins palliatifs)	Pierrette Biver, Carine Federspiel (membres effectifs) Nadine Medinger, Martine Ewerard (membres suppléants)
Commission de surveillance (article 72 du CAS)	Pierrette Biver, Carine Federspiel, Catherine Gapenne, Christophe Lesuisse, Martine Ewerard
Conseil arbitral des assurances sociales (pour les litiges visés aux articles 72bis et 73 du CAS)	Carine Federspiel, Michel Simonis, Anne-Sophie Ott
Délégation de négociation pour la détermination des valeurs monétaires 2019	Fabienne Steffen (lead), Alain Dichter, Sonja Konz, Patrick Moebius, Laurent Origer, Anouck Van der Zande, Nathalie Wagner, Martine Ewerard, Netty Klein, Yves Schloeder
Commission paritaire ASFT (article 12 de la loi dite ASFT)	Marc Fischbach (membre effectif) Benoît Holzem (membre suppléant) Mandats de l'EGSP: Michel Simonis (membre effectif) Netty Klein (membre suppléant)
Comité de concertation - personnes âgées (article 16 de la loi dite ASFT)	Carine Federspiel
Conseil supérieur des personnes âgées	Netty Klein
Commission paritaire CCT SAS (article 4 de la CCT SAS)	Netty Klein
Délégation de négociation CCT SAS	Michel Simonis, Benoît Holzem, Netty Klein
Comité de pilotage CCT SAS	Michel Simonis, Alain Dichter, Benoît Holzem, Netty Klein
Plateforme handicap de la FEDAS	Martine Ewerard

Représentant(s) COPAS au sein d'organes externes

Commission nationale pour les programmes des professions de santé	Catherine Gapenne
Commission nationale pour les programmes de l'enseignement secondaire technique, section professions de santé	Tania Thomas (délégué effectif) Netty Klein (délégué suppléant)
Commission de formation aux fonctions d'ASF	Angela Malerba, Netty Klein
Commission de validation des acquis de l'expérience	Audrey Cornelles (membre effectif) Martine Ewerard (membre suppléant)
Comité à la formation professionnelle	Catherine Gapenne
Experts pour l'équipe curriculaire DAP aide-soignant	Pascale Spanier
Plan gouvernemental «maladies démentielles» - comité de pilotage	Carine Federspiel
Plan national Alcool	Jean-Paul Steinmetz (membre effectif) Alexa Lepage (membre suppléant)
Plan national de prévention de suicide	Marc Ritzen (membre effectif) Alexa Lepage (membre suppléant)
Plan national cancer	Corinne Fornacciari
Plan national antibiotiques	Alexa Lepage
Plateforme luxembourgeoise des soins palliatifs/ fin de vie	Pierrette Biver (membre effectif) Martine Ewerard (membre suppléant)
Plateforme luxembourgeoise de psychiatrie	Martine Ewerard
Agence eSanté - conseil de gérance	Netty Klein
Agence eSanté - commission consultative des aspects éthiques et déontologiques	Anne-Sophie Ott
Agence eSanté - commission scientifique et médicale	Carine Federspiel
ULESS (Union luxembourgeoise de l'économie sociale et solidaire) - Conseil d'administration	Netty Klein
Stratégie nationale eHealth	Carine Federspiel (membre effectif) Netty Klein (membre suppléant)
Conseil supérieur des maladies infectieuses	Carine Federspiel

L'année 2019 en un clin d'oeil



2018...



EXERCICE 2019

BUDGET DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

En raison de **difficultés dans l'adaptation des programmes informatiques** aux changements intervenus dans le cadre de la réforme de l'assurance dépendance entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2018, la CNS ne dispose actuellement que d'une **partie très restreinte de données de facturation de l'exercice 2018** des prestataires de l'assurance dépendance concernant en particulier les prestations d'aides et soins.

Les projections 2018 et 2019 se basent ainsi sur les données de l'exercice 2017 auxquelles sont ajoutées les **estimations des effets de structure** résultant des changements intervenus au 1^{er} janvier 2018 avec l'entrée en vigueur de la loi réforme (dénommée ci-après la « Loi ») et des changements intervenus au 1^{er} septembre 2018 avec l'entrée en vigueur de la loi du 10 août 2018.

De manière générale, il y a lieu de noter que le présent budget est à considérer avec une **certaine prudence** et qu'une évaluation de l'impact de la réforme est seulement objectivable après deux exercices.

VOLUME 1

Chambre des Députés | Doc. parl. n°7500 | Session ordinaire 2019-2020

DE BUDGET 2020

Chapitre 9 – Dispositions concernant la Sécurité sociale

Art. 34. Mesure en matière d'assurance maladie : valeur de la lettre-clé des infirmiers et des laboratoires d'analyses médicales et de biologie clinique

Par dérogation aux articles 65, alinéa 2 et 67 à 70 du Code de la sécurité sociale, la valeur de la lettre-clé pour la nomenclature des infirmiers visés à l'article 61, alinéa 2, point 3) du Code de la sécurité sociale est augmentée de 0,01313 au nombre cent de l'indice pondéré du coût de la vie au 1^{er} janvier 1948 pour la période du 1^{er} mai 2019 insou' au 31 décembre 2020.

Principales activités de la COPAS en 2019

1. Aides et soins

Assurance dépendance

La deuxième année après l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'assurance dépendance a encore été assez difficile pour les prestataires de la COPAS bien que les choses se soient peu à peu remises en place. Ce sont surtout les problèmes techniques liés à la facturation qui ont persisté et qui ont été très chronophages pour les responsables de ces services. Si la plupart des prestataires sont arrivés à rattraper les retards accumulés en 2018, ils restent cependant confrontés à des problèmes non résolus. L'année a également permis une première évaluation de l'activité du secteur, certes partielle au vu du grand nombre d'anciens plans de prise en charge convertis au premier janvier 2018. Si les prestations dans le domaine du soutien ont reculé pendant les 8 premiers mois de l'année, cette perte a été compensée à partir de septembre 2018 et la tendance positive a continué en 2019.

Collaboration avec l'AEC (administration d'évaluation et de contrôle)

Dès le début de l'année, les tests en vue de l'implémentation des réévaluations via la plate-forme My Secu ont été entamés et les réunions et rencontres se sont multipliées. Les retours des prestataires qui ont testé l'outil ont été généralement positifs et quelques adaptations techniques et pratiques ont été apportées à la plate-forme. Après avoir organisé plusieurs séances d'information, l'AEC a généralisé l'implémentation au cours de l'année.

En parallèle, la COPAS a préparé un accord de collaboration qui devait formaliser les interactions et échanges avec l'AEC. Après un début prometteur des discussions, la direction de l'AEC a refusé de finaliser et de signer un tel accord sous prétexte qu'il n'y avait pas de base légale.

Vu que l'administration avait entretemps annoncé les premiers contrôles des indicateurs qualité tels que prévus dans la loi et le règlement grand-ducal en demandant de recevoir des exemples de fiches de transfert et des informations quant à l'existence d'un outil de gestion des plaintes, la COPAS a jugé opportun de maintenir l'échange.

Il a été décidé de limiter les discussions à un niveau

technique en impliquant des acteurs du terrain à côté des permanents de la COPAS tout en retirant les membres du BEX de la délégation.

Avant les vacances d'été et surtout entre fin août et décembre, de nombreuses réunions des groupes de travail « escarres » et « chutes » ont eu lieu en vue de structurer le contrôle des indicateurs qualité en question. Une fiche technique expliquant l'indicateur et un tableau Excel permettant le recensement des données ont été envoyés par l'AEC aux prestataires fin décembre en vue de récolter les données début 2020.

L'AEC a annoncé que les premiers contrôles de la documentation dans les bureaux des prestataires étaient prévus début 2020.

Lors de deux réunions techniques, un certain nombre de procédures et aspects pratiques de la collaboration entre prestataires et l'AEC ont été discutés en vue de faciliter les échanges.

Les sujets abordés étaient entre autres: la prise de rendez-vous et le déroulement de l'évaluation, la gestion des rectifications de synthèses, la recommandation de la COPAS concernant le support direct/indirect et la communication au sujet du bénéficiaire.

IGSS - commission consultative assurance dépendance, facteur d'ajustement

Comme prévu par la loi, l'IGSS a publié son premier rapport d'analyse prévisionnel de l'assurance dépendance en août 2019.

Après analyse des requis disponibles au 31 décembre 2018, elle constate que le nombre de minutes rémunérées pour les actes essentiels de la vie (AEV) dépasse le nombre de minutes requises sur base des synthèses de prise en charge en vigueur pour la population protégée résidente. Ce constat vaut pour tout le secteur mais plus spécifiquement pour le domicile où le résidu est de 2% . Il est surtout causé par les forfaits 0 et 1.

L'IGSS tire la conclusion que le facteur d'ajustement devait être porté de 1 à 0.98 pour les prestataires en question.

Dans son avis, la COPAS réagit en argumentant notamment que toutes les données de 2018 sont

provisoires et pas toujours cohérentes, qu'il faudrait limiter le calcul du résidu aux personnes (ré)évaluées après l'entrée en vigueur des modifications législatives et que les chiffres soulèvent des questions méthodologiques.

Cet avis est partagé par les membres de la commission consultative qui donnent un avis négatif quant à l'application d'un facteur d'ajustement.

Finalement, le Ministre rejoint l'avis de la commission qu'il serait prématuré d'appliquer le facteur d'ajustement à ce moment mais qu'il est nécessaire de suivre l'évolution de la situation avant d'engager des actions correctives.

Commission technique qualité COPAS

La Commission Technique Qualité (CTQ) s'est réunie à 6 reprises en 2019.

Elle s'est d'abord penchée sur les résultats anonymisés de l'enquête qualité réalisée auprès des membres de la COPAS, à laquelle 24 membres ont répondu en décembre 2018. Cette enquête devait permettre d'une part de préparer les travaux de la CTQ et d'autre part, de faire un état des lieux du secteur.

La CTQ a également chapeauté la constitution de sous-groupes de travail au sujet des indicateurs qualité tels que décrits dans le RGD de décembre 2017. Le travail fourni par les quatre sous-groupes (douleur / escarre / chutes / suivi nutritionnel), constitués de personnes du terrain, a permis :

- De fournir un argumentaire à la COPAS pour soumission à l'AEC (en définissant les indicateurs et en expliquant les spécificités du secteur). Exemple: (Douleur => utilisation d'une échelle plutôt que d'une autre selon la population concernée (personnes démentes, personnes présentant un handicap intellectuel, ...) / Escarre=> à quel stade les membres de la COPAS documentent-ils l'escarre? (dès le stade 1, ou lorsque l'escarre nécessite un pansement?) / Chute=> qu'appelle-t-on une chute? Donner une définition faisant consensus...)
- De fournir un ensemble de bonnes pratiques comme par exemple un outil simple (formulaire, procédure...) mis à disposition des membres n'ayant pas de solution pour traiter les plaintes et réclamations ou encore des démarches de prévention (chutes, escarre...)
- D'orienter le contenu des formations en qualité.

Les travaux des sous-groupes ont été indispensables pour conduire les discussions avec l'AEC, afin

d'aboutir à une définition commune d'indicateurs pertinents et cohérents.

En effet, la CTQ a jugé qu'une formation de base en qualité était un besoin pour les personnes nommées, suite au financement du poste de qualificateur dans les négociations de la VM. Trois sessions de 3h00 et une séance d'information ont été programmées, entre le 14 mars 2019 et le 4 juin 2019. Les participants, une vingtaine en moyenne par session, ont accueilli favorablement cette initiative.

Enfin, la CTQ a clôturé 2019 en rendant un avis sur le contenu du questionnaire qualité proposé par la CNS.

CNS - convention-cadre

La COPAS a dénoncé la convention-cadre en mai pour revenir sur certaines de ses revendications. Au bout d'intenses discussions, elle a obtenu gain de cause dans la facturation de suppléments d'AEV si ceux-ci sont attribués à l'aidant mais non prestés par lui ou s'ils relèvent d'un domaine qui n'est pas du tout repris sur la synthèse. La CNS s'est également montrée très flexible sur le sujet des sous-traitances entre prestataires où quasiment toutes les restrictions ont été levées.

Enfin, vu que les parties ont constaté qu'il était impossible de renseigner en temps réel le nombre d'heures de gardes déjà converties ou restant à disposition, l'article y relatif a été enlevé de la convention.

Malheureusement, la problématique du surcoût FHL n'a pas pu être résolue dans les délais, ce qui a, à nouveau, empêché la signature de la convention en 2019.

Plateforme handicap

La commission technique « prestations » de la FEDAS a repris son travail avant l'été afin d'élaborer un document servant de cadre conceptuel concernant les services d'activité de jour. Finalisé en automne, ce document devra servir de base dans les discussions avec les ministères.

Une délégation de la FEDAS avait participé à la réunion d'échange COPIL/FEDAS/LISER en décembre afin de discuter d'une étude commanditée par le Ministère de la Famille auprès du LISER qui devrait permettre le passage de l'actuel forfait ASP à un budget individualisé pour le bénéficiaire. La démarche et la méthodologie projetées pour cette étude ont été présentées. Cette étude aura un impact décisif dans la restructuration du cadre financier des activités du secteur handicap.

Psychiatrie extrahospitalière

Négocié par l'EGSP/COPAS en 2017, un poste de qualicien a été financé en 2018 par la CNS pour mener à bien le projet de documentation par le biais de l'installation et l'exploitation d'une solution informatisée de dossier psycho-social en mode software as a service (SaaS). Le financement du poste a été renouvelé pour 2019, sur une base conjointe entre le Ministère de la Santé et la CNS. En février 2018, le projet a été amorcé avec le recrutement d'un permanent de la COPAS dédié à cette mission. Pour ce faire, les trois associations Liewen Dobaussen, Réseau Psy – Psychesch Hëllef Dobaussen et la Ligue Luxembourgeoise d'Hygiène Mentale se sont regroupées autour d'un objectif commun, à savoir la sélection et l'implémentation d'une même solution informatisée de dossier psycho-social. Elles ont également conclu entre elles un contrat de société momentanée pour atteindre cet objectif.

En 2019, au vu de l'absence de réponses de candidats au cahier des charges et sur décision conjointe CNS/Ministère de la Santé, les associations ont reconduit l'appel d'offre jusqu'au 28 février 2019.

Ce délai supplémentaire a permis d'obtenir de nouveaux retours, qui ont interrogé le positionnement du projet quant au fort besoin en développement spécifique. Les associations ont donc retravaillé le cahier des charges initial, afin de pouvoir mieux mettre en adéquation leurs besoins avec les fonctionnalités d'une solution standard, tout en sachant que des développements spécifiques indispensables seraient à mettre en œuvre.

Fin octobre 2019, l'Agence eSanté et Maincare ont fait une démo conjointe pour un nouvel outil de travail en réseau. Les associations ont été convaincues par les fonctionnalités proposées.

Fin 2019, l'Agence eSanté travaille à une proposition financière et à l'organisation du planning d'intervention pour mener à bien le projet.

La Caisse Nationale de Santé et le Ministère de la Santé soutiennent cette démarche et ont renouvelé leur confiance via le financement de la suite du projet en 2020.



Photo: Adobe Stock



Photo: Adobe Stock

2. Santé publique

Agence eSanté

La COPAS a été représentée par sa secrétaire générale aux réunions du conseil de gérance du GIE eSanté créé en 2011. La COPAS est également membre de la commission consultative « aspects éthiques et déontologiques » de l'agence.

Par ailleurs, elle fait partie du groupe de travail « scientifique et médical » qui traite des documents médicaux à partager dans le DSP.

Plan canicule

Après la résiliation de la convention canicule par la COPAS en 2018, le Ministère de la Santé a, à nouveau, invité la fédération à prendre part dans la discussion en début d'année. Une première réunion de travail avec les interlocuteurs habituels n'a pas permis d'avancer sur les revendications des réseaux d'aides et de soins mais au bout de discussions sérieuses et constructives en cercle restreint avec deux hauts fonctionnaires, la COPAS a finalement pu négocier une convention telle qu'elle le souhaitait. Les points les plus importants sont que les frais qui incombent aux prestataires signataires indépendamment du déclenchement d'une alerte sont dorénavant couverts et que le déclenchement n'est pas tributaire des données sanitaires fournies par les services d'urgences des hôpitaux. A peine ficelé, le plan canicule a dû être activé par une alerte rouge de 3 jours en juillet.

Plan national antibiotiques

Un permanent de la COPAS a assisté au groupe de travail « sensibilisation et communication » en été 2019 afin de préparer la campagne de sensibilisation menée par le Ministère de la Santé en novembre 2019.

Questionnaire sur la stratégie eHealth

Le projet de l'élaboration d'une stratégie nationale eHealth a été lancé en automne 2019 avec l'Agence eSanté comme maître d'œuvre. L'objectif est d'intégrer un nouveau chapitre « Santé » dans le plan national Rifkin. Il s'agit d'appliquer la méthodologie d'élaboration du plan Rifkin au secteur de la santé. Plusieurs réunions avec l'ensemble des acteurs du système de santé ont eu lieu afin de trouver la meilleure façon de procéder. Les travaux continueront en 2020.

Plateforme fin de vie

La COPAS a assisté à la plateforme fin de vie lancée en 2019 par le gouvernement. Dans un premier temps, une brochure sur la fin de vie a été élaborée. Elle a été publiée à l'occasion du 10^e anniversaire des lois relatives à l'euthanasie et l'assistance au suicide et de la loi relative aux soins palliatifs et à l'accompagnement en fin de vie.

3. Finances

Valeurs monétaires assurance dépendance

L'entrée en vigueur de la loi sur l'assurance dépendance en 2018 a fixé les négociations des valeurs monétaires à un rythme bi-annuel, de façon à ce que 2019 soit la première année sans négociations, les valeurs monétaires 2020 ayant été négociées en 2018 ensemble avec la VM 2019.

Volume des prestations après les changements législatifs de 2018

2019 a été la première année après l'entrée en vigueur des changements législatifs qui ont profondément modifié les prestations de l'assurance dépendance. La COPAS a pu mener ses premières analyses tout au long de l'année afin de vérifier ses différentes hypothèses émises lors de la mise en place.

Avec l'aide de ses membres, la COPAS a pu analyser les volumes des prestations issues de la conversion des plans de prise en charge ainsi que les évolutions de ces volumes au fur et à mesure des réévaluations par l'AEC.

Il en résulte que l'introduction des actes majorés pour les activités de garde et les activités d'accompagnement en établissement n'a pas entraîné de baisse des activités d'appui à l'indépendance, contrairement aux craintes. La COPAS continuera à veiller à ce que cette situation en faveur d'un encadrement optimal des bénéficiaires continue.

Fonds de compensation

En février 2019, une première tranche du fonds de compensation pour 2017 a été versée aux prestataires. Le montant total alloué via le budget de l'Etat 2018 ayant été insuffisant, la COPAS a négocié une rallonge de 8 millions d'euros qui a été votée avec le budget de l'Etat 2019.

Les conditions et modalités d'application de cette mesure de compensation avaient été déterminées dans la convention-cadre visée à l'article 388bis du Code de la sécurité sociale liant l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance à la COPAS.

Lettre-clé infirmier

Après de longs mois d'attente (depuis octobre 2017), la COPAS a réussi à faire valoriser la réévaluation de la carrière de l'infirmier telle que fixée par la CCT SAS pour les 3 mois d'octobre à décembre 2017 dans le cadre de la lettre-clé infirmier. Le budget de l'Etat 2019 fixe le tarif à 0,76502 € du

1^{er} mai 2019 au 31 décembre 2020 pour couvrir les coûts engendrés par la revalorisation de la carrière d'infirmier entre octobre et décembre 2017.

Tarif social

La convention avec le Ministère de la Famille ayant été amendée suite aux changements législatifs de septembre 2018, le seul changement important pour 2019 était l'entrée en vigueur de la disposition selon laquelle le loyer et les mensualités de remboursement relatives à un prêt hypothécaire en relation avec la résidence principale du demandeur ne sont plus déductibles.

W10

Le tarif journalier W10 est un tarif non indexé et négocié annuellement. Les négociations ont débuté en septembre 2019 pour aboutir à un tarif de 95,40 EUR pour 250 sites (nombre maximal de sites où interviennent les prestataires) avec un taux de présence de 91,50%.

Ce tarif prend en considération les facteurs suivants applicables aux salaires réels 2018 :

- l'adaptation de la valeur du point indiciaire CCT SAS au 1^{er} janvier 2019 (+1,5%)
- l'effet lié au glissement des carrières du personnel de 3,50%
- et l'application de 2 tranches indiciaires (une au 1^{er} août 2018 et une prévue au 1^{er} janvier 2020).

Il continue de prendre également en considération le financement partiel d'un qualicien ainsi que d'une solution informatique permettant d'apporter certaines réponses stratégiques concernant le secteur de la psychiatrie extrahospitalière comme demandées les années précédentes.

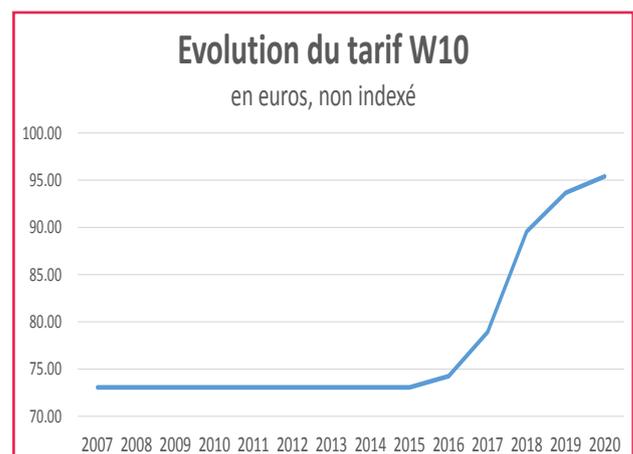




Photo: Adobe Stock

4. Juridique

Action en cessation de la diffusion d'une publicité

En novembre 2018, la COPAS avait saisi le Président de la chambre commerciale du Tribunal d'arrondissement de Luxembourg en vue de voir cesser la diffusion d'une publicité commerciale qui, selon la COPAS, faisait la promotion de résidences senior en dénigrant et discréditant les Centres Intégrés pour Personnes Agées (CIPA) au Luxembourg. En effet, la COPAS était d'avis que cette publicité faisait une comparaison dénigrante entre les CIPA, membres de la COPAS, et les logements offerts à la location et la vente dans les résidences visées par cette publicité. Cette demande a été rejetée en première instance par le Tribunal et la COPAS a fait appel de cette décision.

D'après la Cour d'appel, qui s'est prononcée en octobre 2019, la publicité en question n'est pas susceptible de dénigrer ou de jeter le discrédit sur les membres de la COPAS en raison des exagérations et lacunes qu'elle comporte. La Cour d'appel n'a donc pas ordonné la cessation de la diffusion. La COPAS regrette cette appréciation des faits opérée par la Cour d'appel.

Projet de loi n°7399 instaurant un nouveau jour férié et un jour de congé de récréation supplémentaire

Le 1^{er} mars 2019, la COPAS a communiqué son avis

sur ce projet de loi qui avait un impact sur le budget de l'Etat via l'augmentation des dépenses de l'assurance dépendance. 40% des coûts supplémentaires engendrés dans le secteur des aides et de soins par cette réforme sont à la charge de l'Etat.

Dossier de soins partagé

En juillet 2019, le Gouvernement a amendé le projet de règlement grand-ducal précisant les modalités et conditions de mise en place du dossier de soins partagé. La COPAS a transmis ses observations sur ces amendements à la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers en août 2019 afin que les chambres patronales en tiennent compte dans leur avis commun.

Projet de loi n°7383 modifiant plusieurs lois relatives à la fabrication, l'importation, la délivrance au public et la distribution en gros de médicaments

La COPAS a communiqué son avis sur ce projet de loi qui a notamment des impacts au niveau du stockage des médicaments chez les prestataires. Cet avis a été publié par la Chambre des Députés le 13 mai 2019. La COPAS a encore fait part de son avis sur les amendements adoptés par le Gouvernement en novembre 2019 ayant pour but de créer une base légale pour la fixation d'un honoraire pour le pharmacien amené à effectuer le reconditionnement des médicaments en dose individuelle (blistering).

5. Personnel du secteur

CCT SAS

L'article 16 de la CCT SAS prévoit qu'en cas d'augmentation de la durée du congé légal, cette augmentation n'est pas cumulable avec la durée de congé prévue dans la CCT. Par conséquent, le droit au congé payé annuel est resté inchangé malgré l'introduction d'un 26^e jour de congé légal supplémentaire. Il va de soi que le jour férié du 9 mai introduit à la même occasion a été accordé.

Les ententes patronales, dont la COPAS, ont dénoncé la Convention collective de travail pour les salariés du secteur d'aides et de soins et du secteur social 2017-2019 (CCT SAS), le 16 septembre 2019. Les syndicats l'ont également dénoncé dans la foulée. Les négociations en vue de la conclusion d'un nouveau texte ont débuté le 14 octobre 2019 et suivent leur cours.

Accord FHL du 16 juin 2018

L'année 2019 est terminée et la situation est malheureusement identique à celle de fin 2018. Malgré plusieurs relances de la part de la COPAS auprès de la CNS et de l'IGSS, aucune base légale n'a été trouvée pour l'application de l'accord du 16 juin 2018 signé entre le Gouvernement et la COPAS. Pour rappel, les prestataires affectés par la grève ont tenu leurs engagements qui étaient de ne pas recruter de nouveaux collaborateurs sous contrat

FHL ni de modifier les prix d'hébergement pendant une durée de deux ans du fait du seul impact des accords salariaux tout en continuant à faire profiter les salariés sous CCT FHL de cette convention.

Les membres ESC de la COPAS avaient déjà décidé en 2018 de se montrer solidaires et avaient donné leur accord à ne pas intégrer ces coûts supplémentaires dans la VM ESC 2019/2020.

De cette façon, une réserve minimale reste disponible pour une compensation future des membres concernés.

D'après les administrations étatiques, l'absence de base légale rend impossible la compensation des prestataires pour les coûts infligés par cet accord. La COPAS continuera, en 2020, à œuvrer à trouver une solution.

GT GDPR-RH

Un groupe de travail a été créé pour discuter des bonnes pratiques en matière de traitement des données en lien avec la gestion des ressources humaines suite à l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en mai 2018. Ce groupe s'est réuni à trois reprises en 2019 et a finalisé un tableau reprenant les traitements les plus courants de données personnelles des salariés du secteur et précisant comment ils doivent être opérés (durée et mode de conservation, finalité du traitement, procédure interne à mettre en place...).



Photo: Adobe Stock



Photo: Adobe Stock

6. Marché du travail et formation

Enquête annuelle « Qualification, recrutement et formations »

En 2019, la COPAS a réalisé pour la 8^e fois consécutive une enquête auprès de ses membres afin de recenser les qualifications les plus représentées dans le secteur des aides et soins.

Cette enquête a pour objectifs de suivre l'évolution des qualifications au sein du secteur, d'identifier les formations suivies par les salariés du secteur et de cerner la demande de qualification et de formation pour l'avenir.

Le taux de réponse de l'enquête de cette année a été beaucoup plus faible que les années précédentes, c'est pourquoi la prochaine enquête sera revue tant dans les objectifs visés que dans la forme afin de mieux refléter les problématiques du secteur.

Etude sur l'état des lieux des professions médicales et professions de santé au Luxembourg

A la demande du Ministère de la Santé, une étude approfondie a été menée par Marie-Lise Lair dans laquelle la COPAS a été fortement impliquée. Afin d'établir un « Etat des lieux des professions médicales et professions de santé au Luxembourg », Mme Lair a rencontré les quatre départements de la COPAS et récolté de nombreuses informations et impressions.

Dans sa conclusion, elle constate que le Luxembourg n'est pas autonome avec sa « production de professionnels de santé » mais dépend du recru-

tement frontalier. Elle conseille de promouvoir les professions de santé en adaptant les formations à la réalité du terrain et en donnant de nouvelles attributions professionnelles notamment aux infirmières. Elle constate l'absence de vision nationale partagée du système de soins et de concertation permanente avec les acteurs.

Afin d'éviter une pénurie de personnel dans un avenir proche, elle invite le gouvernement à réagir immédiatement.

En effet, en fin d'année, une première réunion de travail sur une éventuelle réforme de la formation des infirmières a eu lieu à laquelle deux représentantes des prestataires de soins étaient invitées.

Campagne d'information et de sensibilisation aide-soignants et infirmiers

En 2019, un permanent de la COPAS a présenté le secteur aux classes terminales des infirmiers et aides-soignants.

Entrevue RBS

Afin d'adapter son offre, le RBS a demandé de concevoir en collaboration avec la COPAS un questionnaire sur le besoin en formation du secteur. 14 prestataires ont répondu à l'enquête mais les données sont peu exploitables et vu que des changements ont eu lieu par après dans l'équipe du RBS, le dossier n'a pas encore été suivi.

Apprentissage adulte aide-soignants

Un permanent de la COPAS a assisté à une séance d'information sur l'organisation du projet intégré final (PIF) qui est organisé avec des experts du terrain, travaillant chez un membre de la FHL ou de la COPAS. Le service de la formation professionnelle avait auparavant fait appel à la COPAS pour l'aider à trouver des personnes intéressées à rejoindre l'équipe d'évaluation.

7. RSE

LEILU

La COPAS a participé au projet LEILU – Learning to be in the new environment – qui a duré de 2016 à juillet 2019. Il a été initié par le « multi-LEARN Institute for Interaction and Development and Diversity asbl » et s’est adressé à des demandeurs de protection internationale avec le but de les aider à s’intégrer dans leur nouvel environnement. La COPAS a servi d’intermédiaire pour trouver des places de stage à des participants dans des structures membres. La collaboration avec multi-LEARN a été clôturée par une exposition dans les lieux de la COPAS de dessins réalisés par Pit Wagner lors de différents stages et ateliers des participants.

Ethique

La commission thématique « éthique » a été relancée en 2019 afin de compléter la charte existante avec des nouvelles notions tel l’abus de faiblesse. En parallèle, la COPAS a réalisé une enquête auprès de ses membres pour connaître leurs bonnes pratiques en termes de questionnement éthique. Les résultats de cette enquête ont livré de nouvelles pistes de réflexion, en termes de questionnement éthique.

Diversité

En septembre, la COPAS a signé la charte de la Diversité Lëtzebuerg. En amont, un groupe de travail avait été créé avec des représentants de membres signataires de la charte afin de dégager des idées de projets que la COPAS pourrait réaliser.



Photo: COPAS

8. Communication

Site internet et Newsletter

Avec une croissance de près de 20 % par rapport à 2018 et un total de 107 500 pages vues, le site de la COPAS continue d’attirer de nombreux visiteurs. Comme dans le passé, la page qui héberge la CCT SAS arrive largement en tête des pages consultées.

Le site ayant déjà une certaine maturité, il a été décidé de lancer un appel d’offres pour procéder à sa refonte. Le nouveau site doit être mis en ligne au premier semestre 2020. Les changements majeurs seront notamment visibles sur l’Extranet qui continue d’être un moyen privilégié de partage d’informations avec les membres de la COPAS et leurs collaborateurs.

Un autre moyen de communication qui s’est fait sa place depuis son lancement en 2016 est la newsletter mensuelle destinée exclusivement aux membres de la COPAS. En 2019, 12 numéros ordinaires et un numéro spécial sont sortis.

Relations-presse

En tant que porte-parole reconnu du secteur des aides et de soins, la COPAS a été sollicitée de nombreuses fois par différents médias afin de se positionner sur divers sujets qui la concernent. Toutefois, faute de dossiers brûlants, elle a seulement publié deux communiqués de presse au cours de l’année. (voir annexes page 28 et 29)

copas@rt

Depuis 2013, la COPAS organise régulièrement des expositions de ses membres dans ses salles de réunion à Livange. L’espace Copas@rt vise à donner la parole à travers leurs œuvres à des personnes prises en charge par les membres de la COPAS: personnes âgées, en situation de handicap ou confrontées aux difficultés de la maladie mentale.

En 2019, Elisabeth a ouvert la saison avec des tableaux de résidents du « Haus am Klouschter » de Mondorf-les-Bains. Cette exposition était suivie d’une première : avec Pit Wagner, un artiste externe a fait découvrir ses dessins aux visiteurs. Il s’agissait d’illustrations de personnes ayant effectué des stages dans le cadre du projet LEILU auquel la COPAS a participé.

L’APEMH a, quant à elle, clôturé l’année avec des tableaux réalisés par des personnes fréquentant des centres de jour.

Conférences et formations

Au fil des dernières années, les formations proposées par la COPAS ont connu un succès grandissant auprès de ses membres. En 2019, plus de 300 personnes ont suivi des formations sur divers sujets tels que:

- l'application de l'article 9 de la Convention collective,
- les élections sociales,
- le droit du travail,
- les valeurs monétaires
- les recensements.

Par ailleurs, la COPAS a innové avec un cycle de formation de 4 sessions sur les fondements de la qualité. Une vingtaine de personnes y ont participé en moyenne.

Les sujets traités au cours de ces sessions étaient:

1. Les bases fondamentales de la qualité
 - Bref historique : la qualité pour quoi, pour qui
 - Les grands principes : l'approche processus, l'amélioration continue...
 - Les normes qualité dans le secteur et en général: tour d'horizon
2. Concepts qualité
 - Explication des concepts de politique, objectifs, plans d'actions et indicateurs
 - Aspects pratiques mis en œuvre (gestion des plaintes et des réclamations; suivi des indicateurs douleur, escarre, chute et suivi nutritionnel; bonnes pratiques)
3. Focus sur la documentation du dossier de soins et les évaluations internes de qualité
4. Séance d'information : la gestion de projet selon une approche qualité

Cas concret : le projet relatif au dossier de soins psycho-social informatisé pour la psychiatrie extrahospitalière.

Relations publiques

En 2019, la COPAS avait des entrevues avec d'autres acteurs comme le Lycée technique des professions de santé (LTPS) ou le RBS – Center fir Altersfroen ou encore des groupements professionnels tels l'Association Nationale des Infirmières et Infirmiers du Luxembourg (ANIL), l'Association Luxembourgeoise des Aides-Soignants (ALAS) ou encore l'Association des Auxiliaires de Vie Luxembourgeoises (AAVL) pour connaître leurs points de vue et partager son opinion sur différents sujets. Une délégation de la

COPAS a également eu des réunions avec le Ministre de la Sécurité sociale, le Ministre de la Santé, la Ministre de la protection des consommateurs et la Ministre de la Famille.

Table ronde

Dans un souci de contribuer au débat public sur le fonctionnement et l'avenir du secteur d'aides et de soins, la COPAS avait organisé une table ronde avec des représentants politiques lors de son assemblée générale. Pendant plus d'une heure, Gilles Baum (DP), Djuna Bernard (déi Gréng), Mars di Bartolomeo (LSAP) et Claude Wiseler (CSV) ont débattu des défis du secteur.



Photos: COPAS

Revue de presse 2019



von Laurence Berwald
8. März 2019

Im Juni 2018 ging der Streik im Pflegesektor zu Ende. Die von der Regierung nach der Schlichtung versprochenen Gelder fließen bisher aber nicht. Es geht um die Gehälter von rund 700 Pflegern. Mehrere Alten- und Pflegeheime müssen jetzt hohe Defizite überbrücken.

Normi Barnig ist enttäuscht. Wenige Stunden nach der Vorstellung des Staatsbudgets am Dienstag wusste der Leiter des Pflegeheims „Les Parcs du Troisième Âge“ bereits, was das alles für ihn bedeutet. Er wird kurzfristig keine zusätzlichen staatlichen Gelder erhalten – obwohl diese ihm eigentlich zustehen. Wie das Haus, das er leitet, sein Defizit von 2018 nun ausgleichen und die nächsten Jahre über die Runden kommen soll, hat man im Finanzministerium offenbar nicht bedacht.

Dabei haben Staatsminister Xavier Dettel (DP), Finanzminister Pierre Gramegna (DP) und Sozialminister Romain Schneider (LSAP) dem Dachverband der Pflegedienstleister Copas im Juni 2018 finanzielle Hilfen zugesichert. Der Streik von 300 Pflegern hatte elf Tage lang andauert und letztlich auch die Politik unter Zwang gesetzt. Mehrere Pflegeheime hatten sich geweigert, ihrem Personal die Aufwertung der Karriere im Krankenhausesektor zu gewähren. Dadurch absehbare Zusatzkosten waren insbesondere für die Betreiber von „Les Parcs du Troisième Âge“, Zithäsenior und Sobexo dauerhaft nicht zu stemmen. Die Rede war insgesamt von acht Pflegeheimen.

„Wenn auch dieses Jahr keine zusätzlichen Gelder an die Betreiber fließen, dann wird es langsam eng.“
– Normi Barnig, Leiter „Les Parcs du Troisième Âge“



VON STEFAN FRIEDRICH

Ein voreiliges Wahlgeschenk



von Laurence Berwald
8. März 2019

Mehrere Alten- und Pflegeheime stimmen gegenwärtig eine Gehaltserhöhung für rund 700 Pfleger. Anders als versprochen kommt die Pflegeversicherung und somit der Staat bisher nicht dafür auf. Die Regierung sollte sich an ihr Zugeständnis im Wahlkampf halten. Ein Kommentar.

Natürlich muss schnell eine Lösung her, wenn rund 350 Menschen drohen, ihre Arbeit in Alten- und Pflegeheimen auf unbefristete Zeit niederzulegen.

Verständlich ist auch, dass die Betreiber dieser Einrichtungen Alarm schlugen, als die ersten Angestellten im Juni 2018 vor ihrer Haustür protestierten. Es ist auch irgendwie nachvollziehbar, dass einige dieser Betreiber sich weigerten, den Lohnausgleich zu zahlen, den diesem Mitarbeitern angesichts der Anpassungen des Kollektivvertrags des Spitalwesens (FHL) zusteht, obwohl die Arbeitgeber selbst seit geraumer Zeit aus besagtem Kollektivvertrag ausgetreten sind.

Die große Mehrheit der landesweiten Belegschaft gehört dem für die Arbeitgeber günstigeren Kollektivvertrag des „secteur d'aide et de soins“ (SAS) an. Die Co-Existenz von zwei Kollektivverträgen mit ungleichen Gehältern kommt schuft eine Zweiklassengesellschaft zwischen den Angestellten mit gleicher Qualifikation. FHL-Angestellte arbeiten pro Monat immerhin einen Tag weniger als ihre SAS-Kollegen, verdienen dafür aber bereits vor den Streiks bis zu 16 Prozent mehr. Nach der Laufbahnaufbesserung sollten es insgesamt bis zu 25 Prozent mehr sein. Kein Wunder, dass Betreiber, deren Personal mehrheitlich aus FHL-Angestellten besteht, nicht wussten, wie sie diese Mehrkosten dauerhaft stemmen sollten.

Sozialminister hält sich zurück

Man kann es kehren und wenden, wie man will: Die Verantwortung liegt letztlich bei der Regierung. Sie hält sich nicht an die Abmachung. Dabei konnte das Sozialministerium auf Nachfrage nicht einmal mit Sicherheit bestätigen, dass diese Rückzahlungen überhaupt je rückwirkend auf 2018 oder gar 2015 erfolgen würden. Damals gab es dafür eben noch keine gesetzliche Grundlage.

Reporter, 8. März 2019



Luxembourg, le 28 juin 2019

A quand l'alerte rouge du plan canicule ?

Alors que la canicule fait l'actualité depuis quelques jours et que certains élèves étaient dispensés de cours mercredi, la COPAS s'étonne fortement que le Ministère de la Santé se soit contenté de déclencher l'alerte orange du plan canicule mardi. Il s'agit du niveau 2 de ce dispositif qui prévoit uniquement une communication accrue quant au besoin de s'hydrater.

La COPAS considère que l'alerte rouge aurait dû être déclenchée étant donné que celle-ci prévoit les visites à domicile régulières chez des personnes en danger. Ces personnes ont été inscrites au préalable sur une liste et ne sont pas forcément connues par les réseaux d'aides et de soins qui effectuent davantage de passages chez leurs clients en temps de canicule.

Préoccupée par une telle politique attentiste susceptible d'avoir des conséquences dramatiques pour les personnes les plus fragiles, la COPAS s'attend à ce que le Ministère réagisse au plus vite.

À ce jour, la COPAS compte 54 membres qui gèrent au Grand-Duché de Luxembourg la quasi-totalité des maisons de soins, des centres intégrés pour personnes âgées, des centres de jour psycho-gériatriques, des structures et services pour personnes en situation de handicap, des institutions actives en matière de psychiatrie extrahospitalière, des réseaux d'aide et de soins à domicile et quelques logements encadrés. Pour aider et accompagner les usagers de leurs structures et services, les membres de la COPAS emploient plus de 11.000 salariés.

Luxembourg, le 13 décembre 2019

Les coûts salariaux déterminent en grande partie les prix des maisons de retraite

La COPAS a pris acte de l'étude de la Chambre des salariés (CSL) sur les prix des maisons de retraite. Elle partage avec la CSL un certain nombre d'idées, comme la nécessité de revoir la prise en charge par le Fonds national de solidarité (FNS) ou l'importance du contrôle de la qualité.

La qualité des soins est depuis longtemps au cœur des préoccupations de la COPAS, qui a déjà signé une charte qualité en 2013. Par la suite, la COPAS a encouragé l'introduction de normes de dotation et de qualification du personnel par la loi modifiée de l'assurance dépendance en 2018 et le contrôle effectué sur le terrain par les instances publiques. Le contrôle qualité revendiqué par la CSL a donc lieu en continu. Par ailleurs, les membres de la COPAS se sont toujours engagés à respecter les personnes prises en charge selon les bonnes pratiques reconnues dans le secteur des aides et soins, notamment par l'adhésion à la charte éthique de la COPAS en 2014.

La COPAS rejoint la CSL sur l'importance d'une transparence des prix et attend le projet de loi annoncé en la matière. Toutefois, le choix d'une maison de retraite n'est pas seulement tributaire d'une énumération claire et lisible des différents prix et services, mais aussi, et surtout, du concept de prise en charge et de tout autre élément susceptible de contribuer au bien-être des résidents.

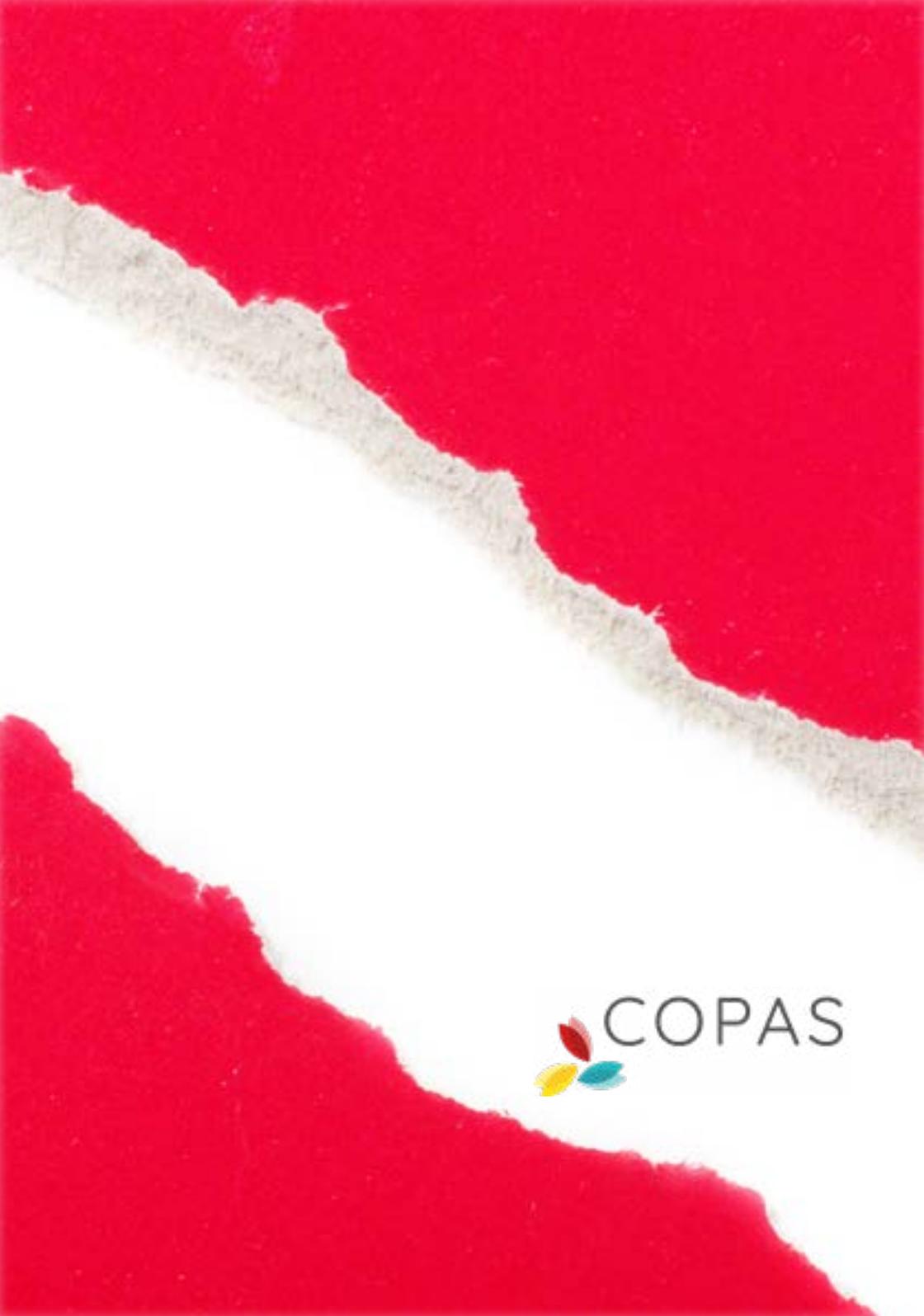
Quant aux prix des maisons de retraite mis en cause par la CSL, la COPAS tient à rappeler que les coûts salariaux constituent environ deux tiers des frais de fonctionnement de ces maisons. Les salaires sont fixés par la Convention collective SAS que les gestionnaires sont tenus de respecter. Par ailleurs, il y a lieu de préciser que le prix moyen de l'hôtellerie dans une maison de retraite constitue au maximum 25% du coût global moyen par personne, les 75% restants étant pris en charge par l'assurance dépendance et l'assurance maladie.

Au vu de ce qui précède, et contrairement à une idée reçue, la marge de manœuvre des gestionnaires sur leurs prix de pension est donc des plus faibles.

Les considérations de la CSL tombent à point nommé étant donné que les négociations de la Convention collective ont commencé et que chaque augmentation des salaires entraîne inévitablement une augmentation des coûts d'hébergement et donc, le cas échéant, des prix d'hébergement. La COPAS s'attend donc à une approche responsable des partenaires sociaux.

À ce jour, la COPAS compte 54 membres qui gèrent au Grand-Duché de Luxembourg la quasi-totalité des maisons de soins, des centres intégrés pour personnes âgées, des centres de jour psycho-gériatriques, des structures et services pour personnes en situation de handicap, des institutions actives en matière de psychiatrie extrahospitalière, des réseaux d'aide et de soins à domicile et quelques logements encadrés. Pour aider et accompagner les usagers de leurs structures et services, les membres de la COPAS emploient plus de 11.000 salariés.

La COPAS compte 54 membres qui gèrent au Grand-Duché de Luxembourg la quasi-totalité des maisons de soins, des centres intégrés pour personnes âgées, des centres de jour psycho-gériatriques, des structures et services pour personnes en situation de handicap, des institutions actives en matière de psychiatrie extrahospitalière, des réseaux d'aides et de soins à domicile et quelques logements encadrés. Pour aider et accompagner les usagers de leurs structures et services, les membres de la COPAS emploient plus de 11.000 salariés.

The image features a vibrant red background with a white, torn paper effect that runs diagonally from the top left towards the bottom right. The torn edges are irregular and fibrous, creating a layered appearance. In the lower right quadrant, the word "COPAS" is printed in a clean, grey, sans-serif font. To the left of the text is a small logo consisting of three stylized, overlapping leaf-like shapes in red, yellow, and blue.

 COPAS