



Journée Nationale Assurance Dépendance

La place de la qualité dans la loi
sur l'assurance dépendance

1



Plan

- Quelques chiffres
- Parler de qualité dans le secteur des aides et soins: pourquoi?
- L'assurance dépendance: Un système dynamique
- La commission de qualité des prestations

2



Assurance dépendance: Quelques chiffres

- Nombre de demandes introduites depuis 1998: **51.607**
- Nombre de bénéficiaires de prestations au 30 juin 2006: **8.354**
 - Établissement: 2.918
 - Domicile: 5.436

3



Assurance dépendance: Quelques chiffres

- Nombre d'adaptations du logement depuis 1998: environ 10 dossiers/mois
- Nombre d'aides techniques mises à disposition au 31 mai 2006:

En acquisition:	9.850
<u>En location:</u>	<u>15.860</u>
Total:	25.710

4



Assurance dépendance: Quelques chiffres

- Coût moyen annuel d'un bénéficiaire (2004) = 29.470 €
- 65% de la population pris en charge à domicile (30 juin 2006)
- Temps total moyen requis = 27,6h (30 juin 2006)

5



Pourquoi parler de qualité dans le domaine des aides et soins?

6



Définition de la qualité des soins (OMS, 1987)

«Une démarche qui doit permettre de garantir, à chaque patient, l'assortiment d'actes diagnostiques et thérapeutiques qui lui assurera le meilleur résultat en terme de santé, conformément à l'état actuel de la science médicale, au meilleur coût pour un même résultat, au moindre risque iatrogène et pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système de soins»

7



Dans notre contexte

Garantir, à chaque bénéficiaire, la délivrance de prestations qui lui

- assurera le meilleur résultat
- en terme de promotion et de maintien de son autonomie
- conformément à l'état actuel de la science et des moyens à disposition
- au meilleur coût pour un même résultat
- au moindre risque et
- pour sa plus grande satisfaction en termes de procédures, de résultats et de contacts humains à l'intérieur du système assurance dépendance.

8



Une chance

- De définir la place du bénéficiaire dans l'accompagnement et la prise en charge
- Opportunité de renforcer la responsabilité de tous
- De remettre en question le fonctionnement existant
- D'analyser les procédés et d'optimiser les ressources

9



Une chance

Un outil pour analyser et améliorer les différentes dimensions de la qualité

- Qualité des structures/ressources
Ensemble des éléments dont doivent disposer les professionnels pour réaliser des prestations de qualité
- Qualité des processus
La prise en charge + l'accompagnement et la gestion de leur réalisation
- Qualité des résultats
Atteinte des objectifs + conséquence des soins/prestations sur la personne prise en charge (et ses proches)

10



Un défi

- Parler un même langage et allier conformité de délivrance et de réalisation des prestations et satisfaction des bénéficiaires
- Maîtriser les coûts
- Accompagner le changement

11



Une obligation

- Assurer une continuité dans la prise en charge
- Anticiper les évolutions
 - démographiques , financières, en terme de besoins
- Respecter le libre choix des personnes
- Efficacité et efficience
- Légale: création de la commission qualité et nouvelles missions de la CEO

12



Le système assurance dépendance = 1 Système dynamique

**Démarches d'amélioration continue pour
une meilleure adaptation aux besoins des
bénéficiaires**

13



Un contexte légal et conventionnel

«Une base de qualité»

- Loi ASFT et ses règlements d'exécution
- Loi sur le FNS + accueil gérontologique
- La convention cadre
- La loi sur l'assurance dépendance et ses règlements d'exécution

14



Des évolutions pour une amélioration des conditions de délivrance des prestations et une adaptation aux besoins des bénéficiaires

Loi du 23 décembre 2005 modifiant la loi du 19 juin 1998 sur
l'assurance dépendance + RGD du 22 décembre 2006

15



Évolutions et modifications des bases législatives

- Une évolution et une formalisation des outils de détermination
ex.: le questionnaire unique

- Une adaptation aux besoins des bénéficiaires

En cas de gravité exceptionnelle: plafond maxi des AEV possible de 38,5h

Possibilité d'ajout de 3,5 h au PPCH en cas de fluctuations imprévisibles
pour les AEV.

Pas de seuil pour les adaptations du logement

Introduction de nouvelles dispositions pour les personnes en établissement
à séjour intermittent.

Augmentation du plafond des activités de soutien à 14h.

16



L'amélioration continue de la qualité chez les prestataires

Exemples d'initiatives:

- Projet E-QALIN®
- Certification
- Démarche d'évaluation par enquête de satisfaction pour une adaptation des services offerts et de l'organisation du travail
- Etc..

17



La CEO aussi en démarche d'amélioration continue de ses pratiques

**Une démarche accentuée par le
CAF (Common Assessment Framework)**

18



Démarches CEO: des résultats

- Diminution régulière du stock et réduction des délais de traitement par une réorganisation du traitement et du suivi des dossiers AS et AT
- Amélioration de la communication vers le bénéficiaire et ses proches (fiches d'information en 4 langues)
- Mesure de la performance de nos processus clé

19



Des démarches , des initiatives mais
expression d'un besoin:

- de formalisation
- de capitalisation des expériences
- de donner une direction commune

20



Commission de qualité des prestations

Composition:

- 2 délégués MIFA
- 2 délégués CEO
- 2 délégués COPAS
- 2 délégués MISAN
- 1 délégué Patiente Verriedung asbl



21



Commission de qualité des prestations

- Mission
Élaborer des propositions de lignes directrices et de standards de référence en matière de qualité de soins, aides techniques et adaptations du logement
- Nouvelle mission de la CEO
Contrôler la qualité des prestations fournies à la personne dépendante, compte tenu des normes définies

22



Questions de la commission qualité

- Le système actuel permet-il de répondre aux besoins de nos bénéficiaires et aux missions de l'assurance dépendance?
- Quel niveau de qualité souhaitons-nous atteindre compte tenu des attentes de nos bénéficiaires, en fonction de nos ressources internes et des contraintes de notre environnement?
- Comment prendre en compte les spécificités liées au mode de prise en charge / accompagnement et aux différentes populations concernées?
- Comment prendre en compte les différentes évolutions?

23



Défis de la commission qualité

- Imposer un cadre et des objectifs qualité communs tout en respectant les initiatives engagées
- Se focaliser sur la manière dont les prestations sont organisées et sur les moyens à mettre en oeuvre pour atteindre la qualité voulue
- Mesurer les résultats et permettre une amélioration progressive de ces résultats
- Prendre en compte l'existant et développer une complémentarité

24



Conditions de succès

- S'accrocher à la réalité du terrain:
Partage d'expérience, analyse des enquêtes de satisfaction (c.f. www.mss.public.lu), analyse des dysfonctionnements
- Trouver un consensus: Bénéficiaires au centre du système et des prestataires ayant les moyens de réaliser leurs missions, dans les meilleures conditions, aux meilleurs coûts
- Ne pas réinventer la roue et profiter des systèmes et méthodes internationales et nationales déjà implantées et validées

25



Directions à prendre

- Identifier nos objectifs et se donner les moyens de les atteindre
- Regarder les différentes dimensions de la qualité et les manières de les décliner et de les mesurer
- Placer le bénéficiaire (ses proches) au centre de nos réflexions

26



MERCI DE VOTRE ATTENTION