



Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant en établissement à séjour continu et de leurs personnes de référence

Enquête de l'Administration d'évaluation et de
contrôle de l'assurance dépendance (AEC)

11 juin 2024



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé
et de la Sécurité sociale

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



- **Presque 1/3 des bénéficiaires (4.866) de l'assurance dépendance vivent en ESC**
 - 16.687 bénéficiaires « aides et soins » au total
(au 27/05/2024, source: AEC)
- **Âge moyen en ESC : 85 ans** (domicile: 65,4 ans)
- **Âge médian en ESC : 87 ans** (domicile : 75 ans)
(Source: IGSS 2023)



1. **Connaissance de l'AEC et du système de l'assurance dépendance par les bénéficiaires en ESC**

2. **a) Transition du domicile en ESC**
b) Evolution des personnes dépendantes en ESC

3. **Personne de référence**

Rappel méthodologique



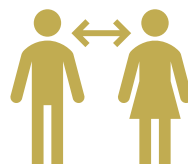
Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de

- **182 bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant en établissement**

(Pour 36%, la personne de référence a répondu à la place du bénéficiaire)

- **155 personnes de référence**



Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en face à face**, dans l'établissement où vit la personne ou dans certains cas, au domicile de la personne de référence.

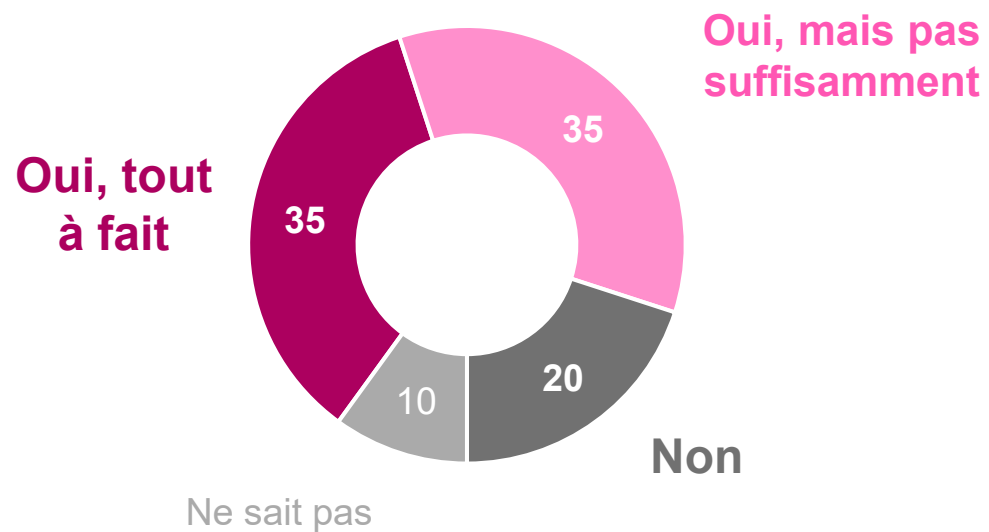


Période d'enquête

Le terrain s'est déroulé de septembre 2023 à mars 2024.

Sentiment d'être suffisamment informé sur l'assurance dépendance

En %

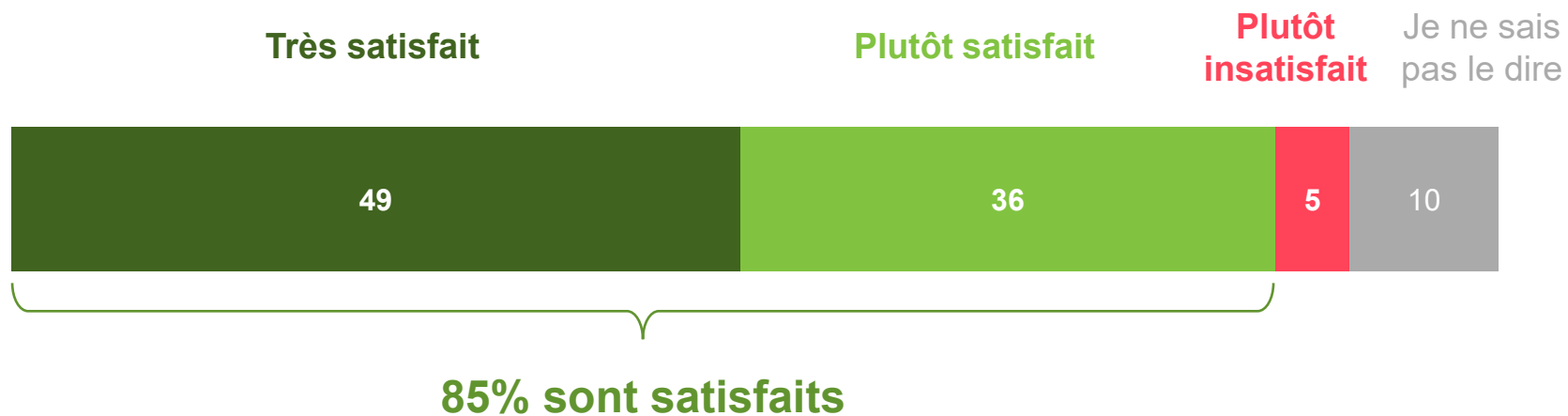


Base : 182 connaissent l'assurance dépendance

Q009 Estimez-vous avoir suffisamment d'informations sur l'assurance dépendance ?

Satisfaction globale vis-à-vis des services rendus par l'AEC

En %



Base : 182 connaissent l'assurance dépendance
Q052 Etes-vous globalement satisfait des services rendus par l'assurance dépendance ?

Raisons d'intégrer un établissement

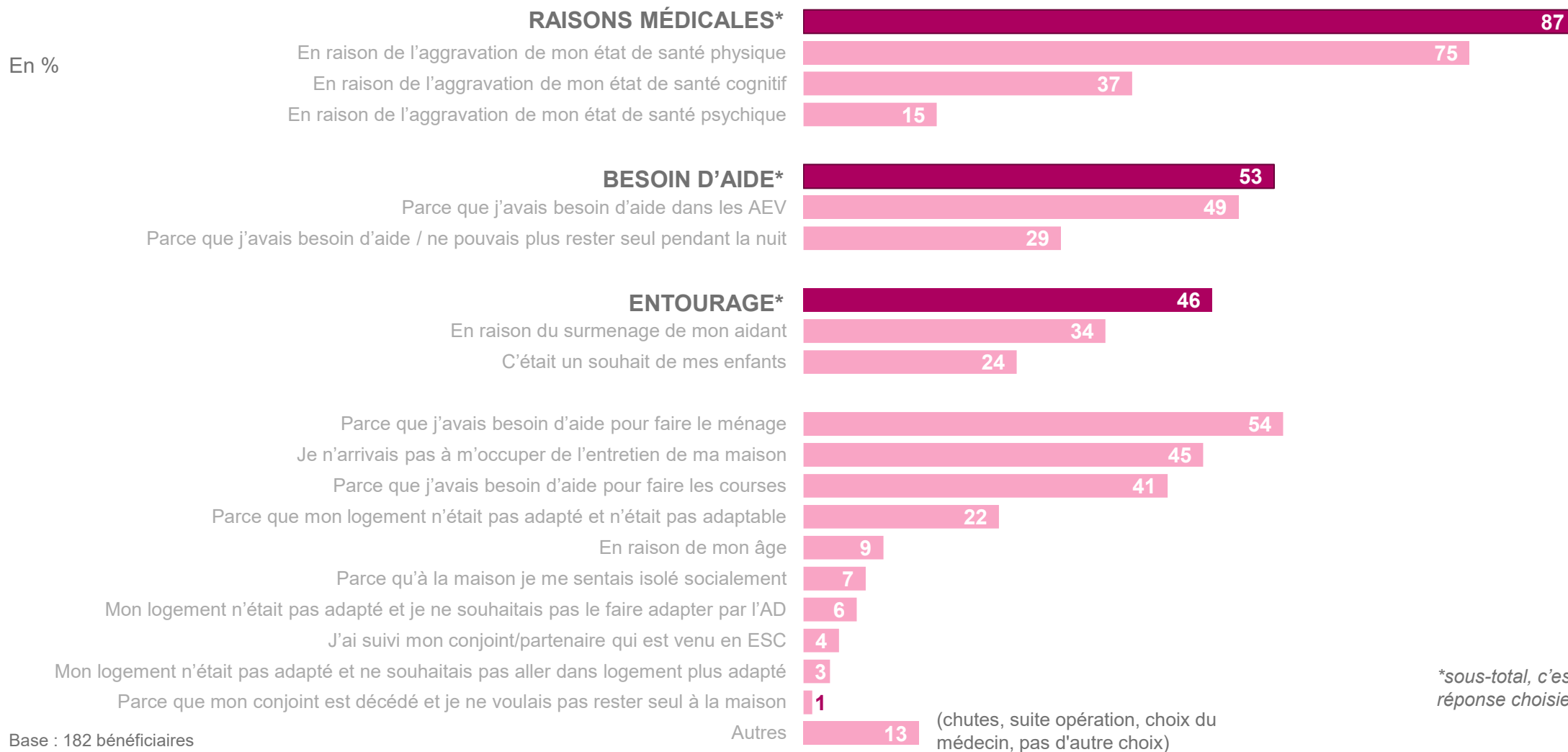
- 9 personnes sur 10 déclarent avoir intégré un établissement pour des **raisons médicales**.
- Pour plus de la moitié il y avait un **besoin d'aide dans les actes essentiels de la vie** et la logistique domestique.
- Presque la moitié mentionnent **l'entourage** : le surmenage de l'aidant et/ou le souhait des enfants.



Base : 182 bénéficiaires

Q055 Pour quelles raisons avez-vous intégré un établissement ? Plusieurs réponses possibles

Raisons d'intégrer un établissement



**sous-total, c'est-à-dire au moins une réponse choisie parmi les items*

Base : 182 bénéficiaires
 Q055 Pour quelles raisons avez-vous intégré un établissement ? Plusieurs réponses possibles

Besoin d'aide au quotidien avant de venir dans l'établissement

- **84% avaient besoin d'aide au quotidien**, principalement pour **les actes essentiels de la vie** et des activités en relation avec **la santé** (p.ex. gestion et administration des médicaments, accompagnement aux RDV médicaux).
- D'autres tâches pour lesquelles les bénéficiaires avaient besoin d'aide sont les **activités sociales** et la **logistique domestique**.



Base : 182 bénéficiaires

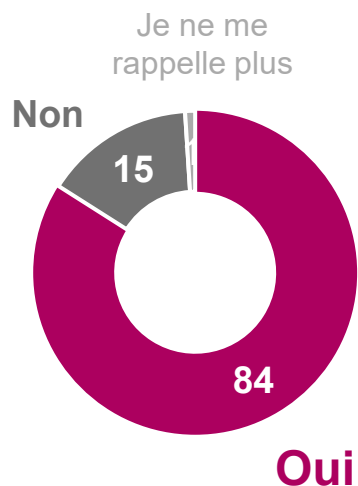
Q074 Avant de venir dans cet établissement, aviez-vous besoin d'aide au quotidien ?

Base : 153 avaient besoin d'aide au quotidien avant

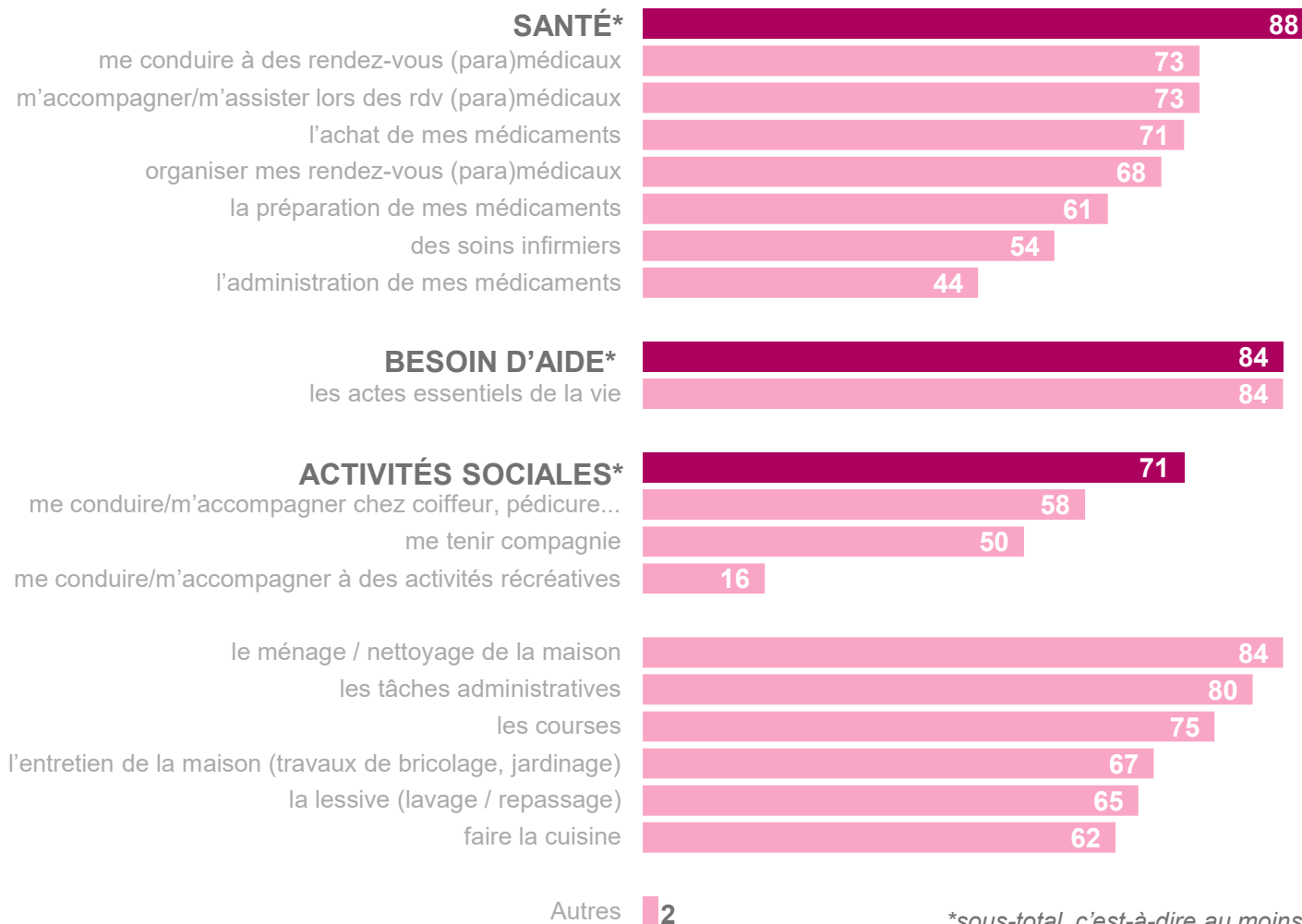
Q075 Pour quelles tâches ou activités aviez-vous besoin d'aide à domicile avant de venir dans cet établissement ? Plusieurs réponses possibles

Besoin d'aide au quotidien avant de venir dans l'établissement

En %



Pour ...



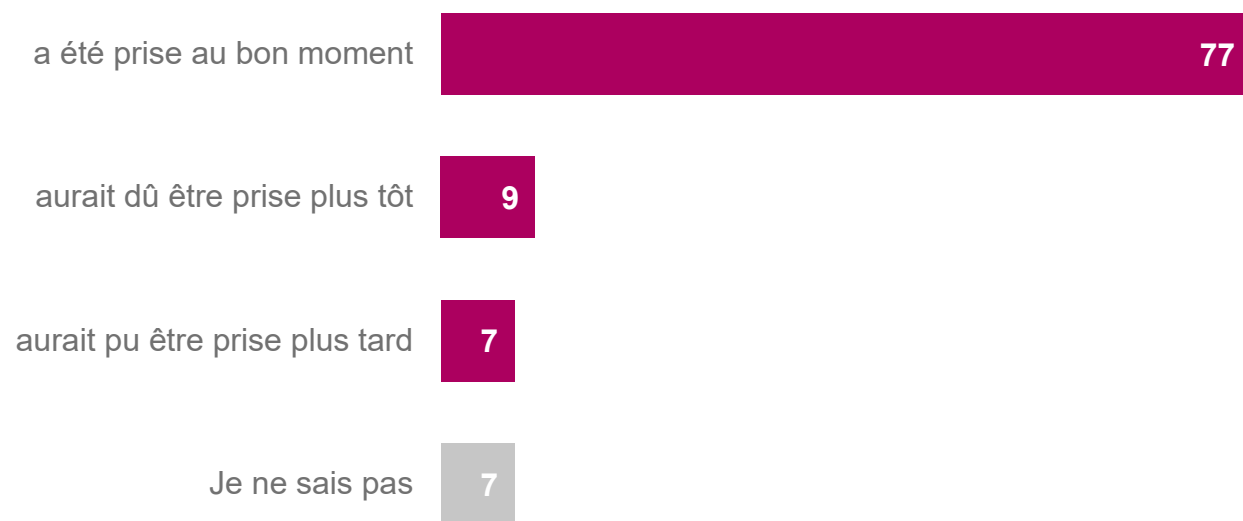
*sous-total, c'est-à-dire au moins une réponse choisie parmi les items

Base : 182 bénéficiaires
Q074 Avant de venir dans cet établissement, aviez-vous besoin d'aide au quotidien ?

Base : 153 avaient besoin d'aide au quotidien avant
Q075 Pour quelles tâches ou activités aviez-vous besoin d'aide à domicile avant de venir dans cet établissement ? Plusieurs réponses possibles

La décision de ne plus rester au domicile ...

En %



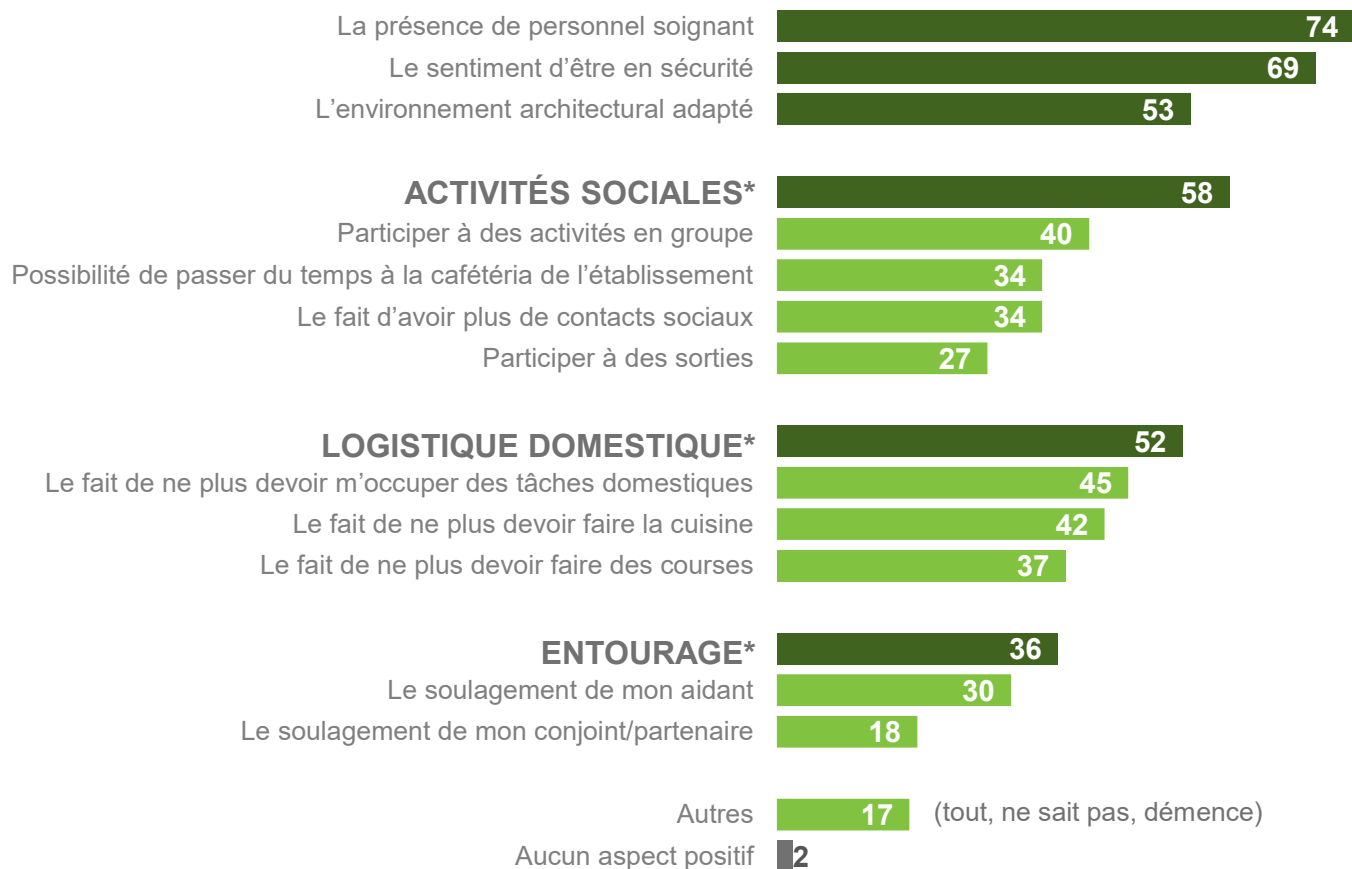
Pour la moitié des bénéficiaires, la décision a été prise par eux-mêmes ; seuls ou avec quelqu'un d'autre (enfant, conjoint, etc.).

85% des personnes de référence sont convaincus que la décision de ne plus rester au domicile a été prise au bon moment ; elle aurait dû être prise plus tôt pour 14%.

Base : 182 bénéficiaires
Q085 Pensez-vous aujourd'hui que la décision de ne plus rester au domicile ... ?

Aspects positifs perçus depuis l'entrée dans l'établissement par rapport à la situation vécue à la maison

En %



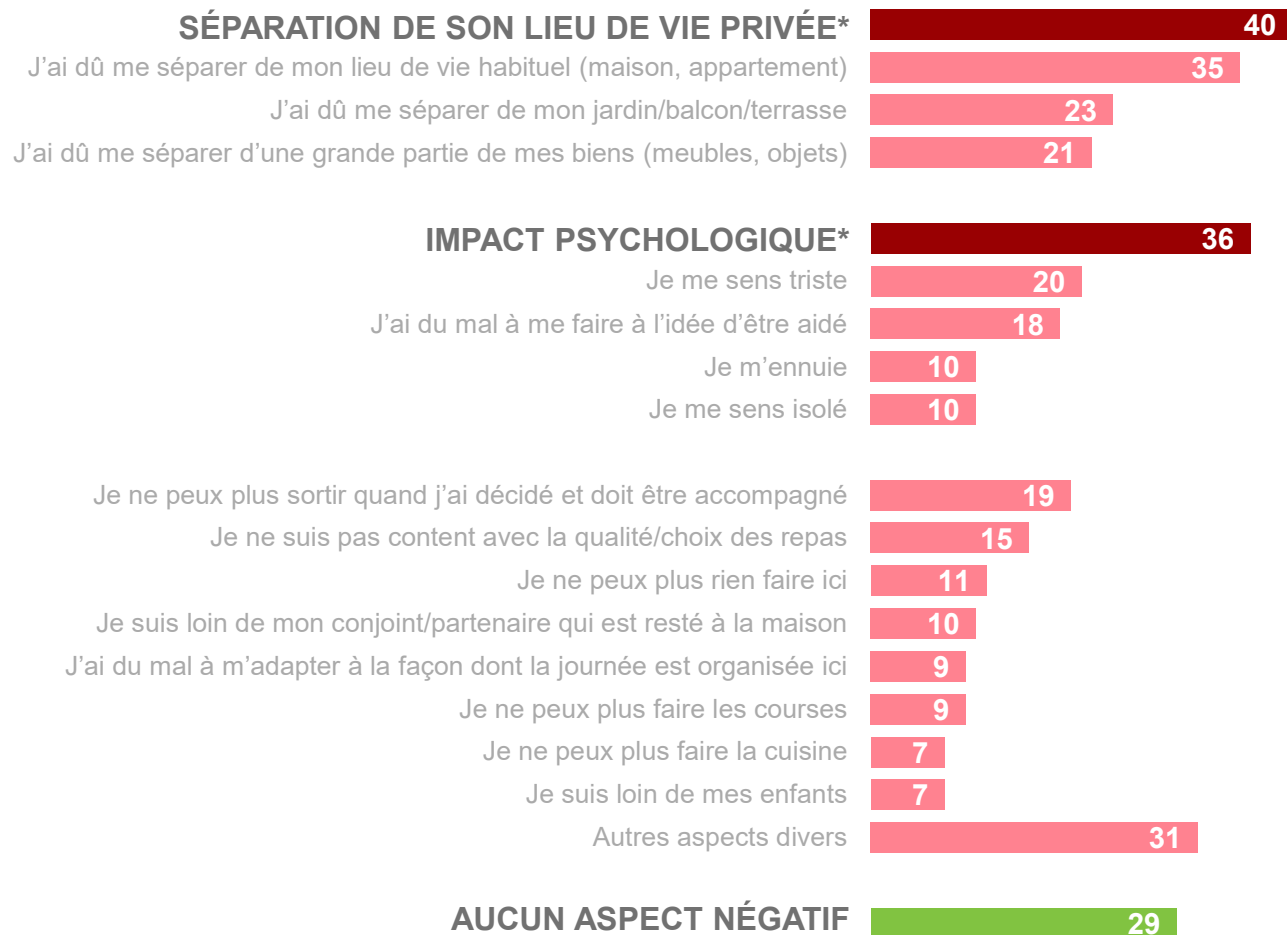
**sous-total, c'est-à-dire au moins une réponse choisie parmi les items*

Base : 182 bénéficiaires

Q082 Pouvez-vous m'indiquer les aspects positifs de votre arrivée en établissement par rapport à la situation que vous viviez à la maison ? Plusieurs réponses possibles

Aspects **négatifs** perçus depuis l'entrée dans l'établissement par rapport à la situation vécue à la maison

En %



**sous-total, c'est-à-dire au moins une réponse choisie parmi les items*

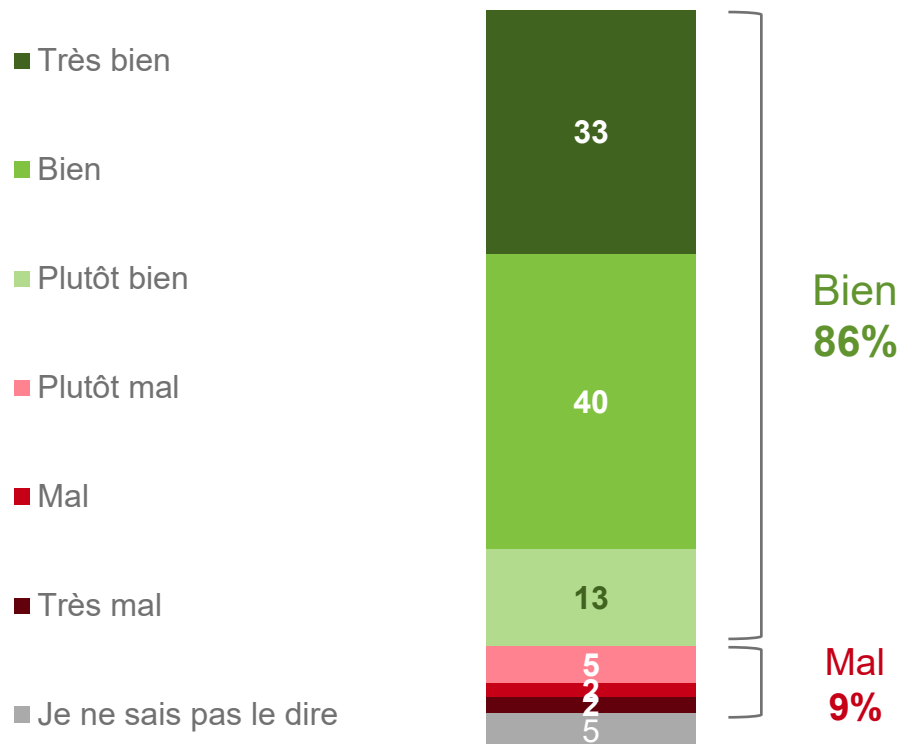
Base : 182 bénéficiaires

Q083 Pouvez-vous m'indiquer les aspects négatifs de votre arrivée en établissement par rapport à la situation que vous viviez à la maison ? Plusieurs réponses possibles

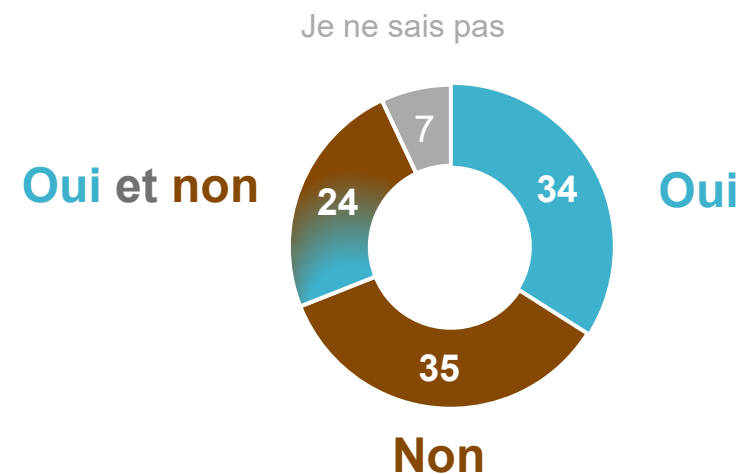
Le ressenti dans l'établissement par les bénéficiaires

En %

Comment la personne se sent-elle ?



Se sent-elle comme chez elle ?



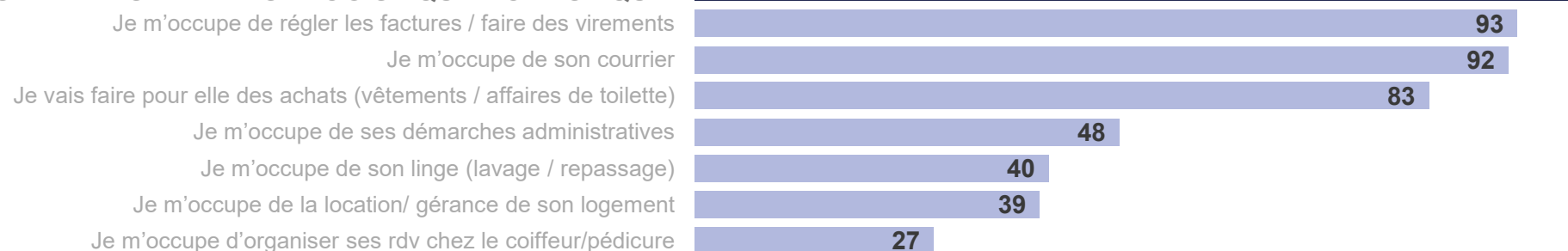
Base : 182 bénéficiaires
Q086 Globalement, comment vous sentez-vous en établissement ?

Base : 182 bénéficiaires
Q087 Pourriez-vous dire que vous vous sentez ici comme chez vous ?

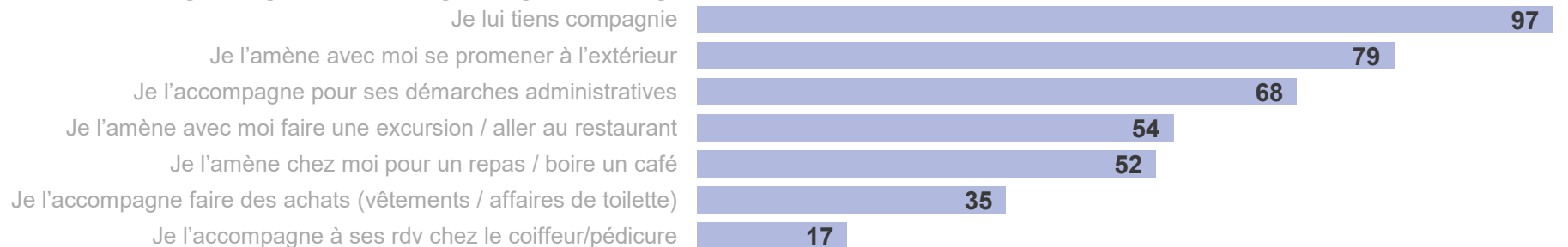
Depuis l'entrée en établissement - activités réalisées par la personne de référence pour le bénéficiaire

En %

TÂCHES ADMINISTRATIVES / ACHATS / LOGISTIQUE DOMESTIQUE*



COMPAGNIE ET ACCOMPAGNEMENTS*



RELATIONS AVEC LE PERSONNEL*



SANTÉ*

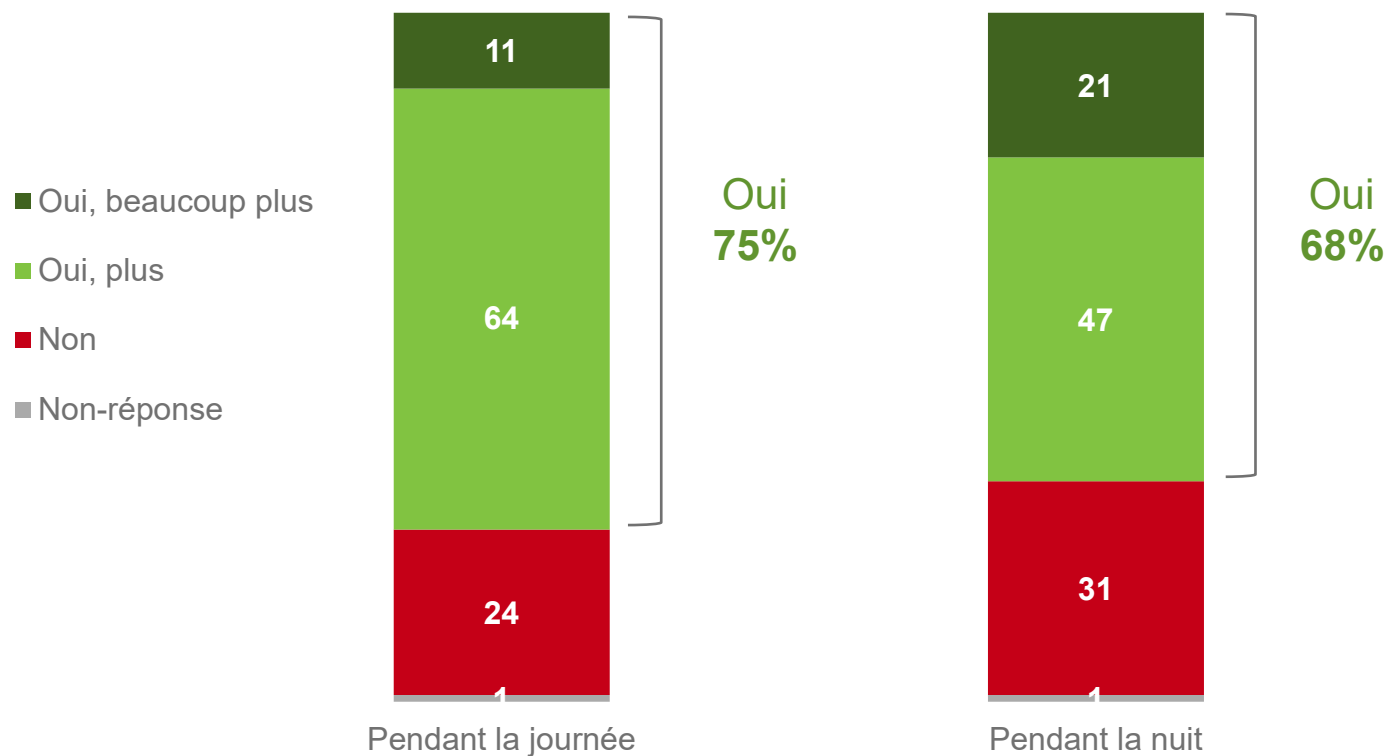


*sous-total, c'est-à-dire au moins une réponse choisie parmi les items

Base : 155 personnes de référence
Q029 Quelles activités réalisez-vous pour la personne dépendante ?

Depuis l'entrée du bénéficiaire en établissement – répercussions sur la personne de référence

Plus de temps de répit pour les personnes de référence



Base : 155 personnes de référence

Q034 Avez-vous plus de temps de répit depuis que la personne dépendante a été admise en établissement ?



- Examen de la faisabilité de répercuter la prise en charge financière de la gestion et l'administration des médicaments sur la CNS
- Importance de la valorisation de l'aidant / personne de référence de la personne dépendante, même après l'entrée en établissement