



MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Cellule d'évaluation et d'orientation
de l'assurance dépendance

*Centre d'Études de Populations, de Pauvreté
et de Politiques Socio-Economiques*

*International Networks for Studies
in Technology, Environment, Alternatives, Development*



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

LUCILE BODSON

MÉTHODOLOGIE

- Enquête par questionnaire auprès des bénéficiaires à domicile
- Administrée en face à face, par une équipe d'enquêteurs expérimentés, au domicile des bénéficiaires
- Très bon accueil du public
(83% de répondants, soit 1 200 questionnaires)

LES THÈMES ABORDÉS DANS LE QUESTIONNAIRE

❖ Les étapes préliminaires :

- Les démarches administratives
- Le plan de prise en charge
- Les moyens de communication de la CEO
- Les soins reçus entre le dépôt de la demande et la décision

❖ L'organisation des soins :

- Le partage des prestations
- Les prestataires de soins : les réseaux et l'aidant informel

LES RÉSULTATS PRÉSENTÉS

- Deux séries de résultats

Le sentiment des bénéficiaires par rapport :

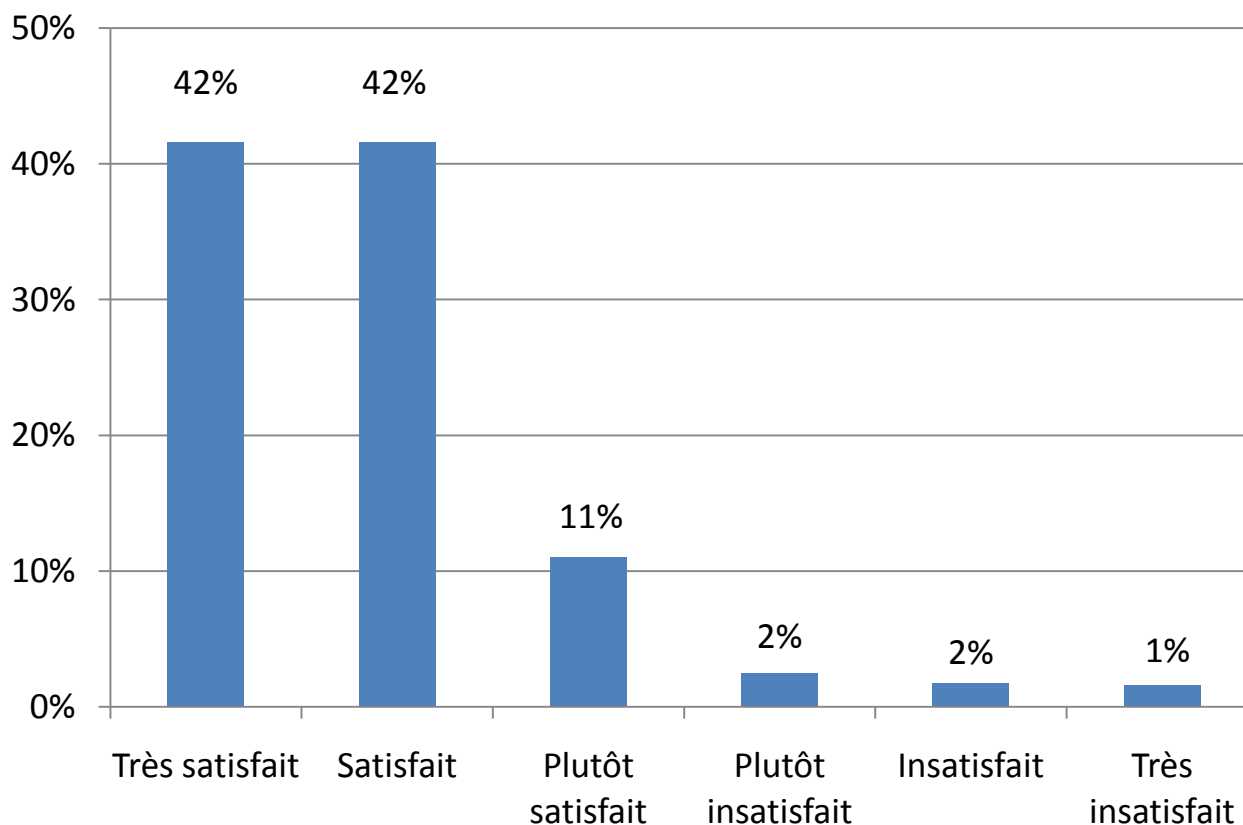
I- aux démarches administratives

II- au travail des soignants des réseaux

I. LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

LES RELATIONS AVEC L'ADMINISTRATION

Etes-vous satisfait de la manière dont votre dossier a été traité par l'assurance dépendance/la Cellule d'Evaluation et d'Orientation ?



LE FORMULAIRE DE DEMANDE

***Avez-vous rencontré des difficultés
pour obtenir un formulaire de demande de l'assurance dépendance***

Oui	3%
Non	83%
Ne sait pas, n'a pas demandé le formulaire lui-même	14%

***Vous, ou la personne qui a rempli le formulaire à votre place,
a-t-elle rencontré des difficultés pour remplir le formulaire de demande ?***

Oui	2%
Non	87%
Ne sait pas	11%

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE

Le délai moyen de traitement d'une demande de prise en charge auprès de l'assurance dépendance est d'environ 6 mois. Est-ce pour vous un délai raisonnable ?

Oui	56%
Non	44%

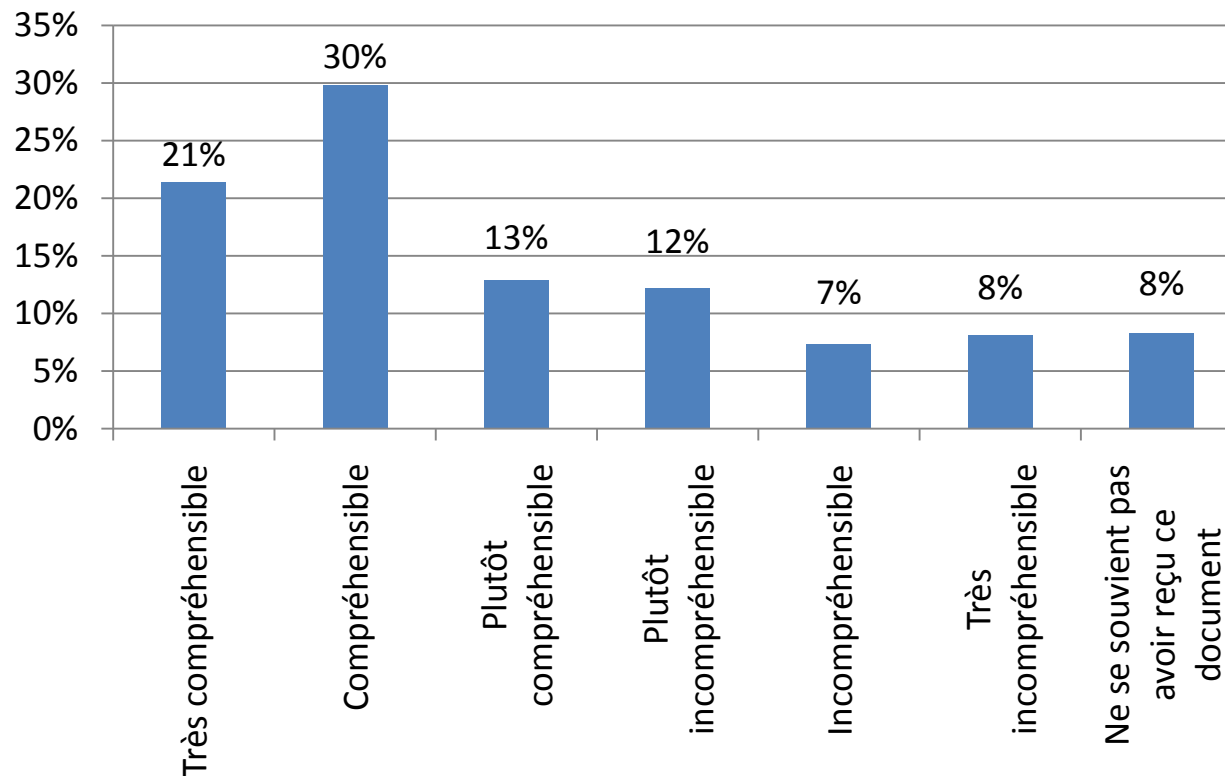
Quel est, pour vous, le délai maximum raisonnable ?

2,5 mois

LA COMPRÉHENSION DE LA DÉCISION

Quand votre dossier a été clôturé, vous avez reçu un courrier qu'on appelle la « décision ».

A première lecture, diriez-vous que ce document était :



LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE DEMANDE

Entre votre demande et la décision, il y a plusieurs étapes.

Lorsque vous vous trouviez à une étape de la procédure, saviez-vous ce qui allait suivre ?

Oui, toujours	30%
Oui, à certains moments	18%
Non	52%

Les étapes de la procédure de demande

Entre votre demande et le moment de l'évaluation, vous avez reçu un certain nombre d'appels téléphoniques de la part de l'assurance dépendance/la Cellule d'évaluation.

Ces contacts téléphoniques vous ont-ils aidé à comprendre les différentes étapes de la progression de votre dossier ?

Oui	41%
Non	17%
Ne se souvient pas avoir reçu des appels	42%

Conclusion...

Bénéficiaires globalement satisfaits du traitement de leur dossier

Mais certains trouvent que la procédure est longue et complexe

II. LE TRAVAIL DES SOIGNANTS DES RÉSEAUX

- Les réseaux:

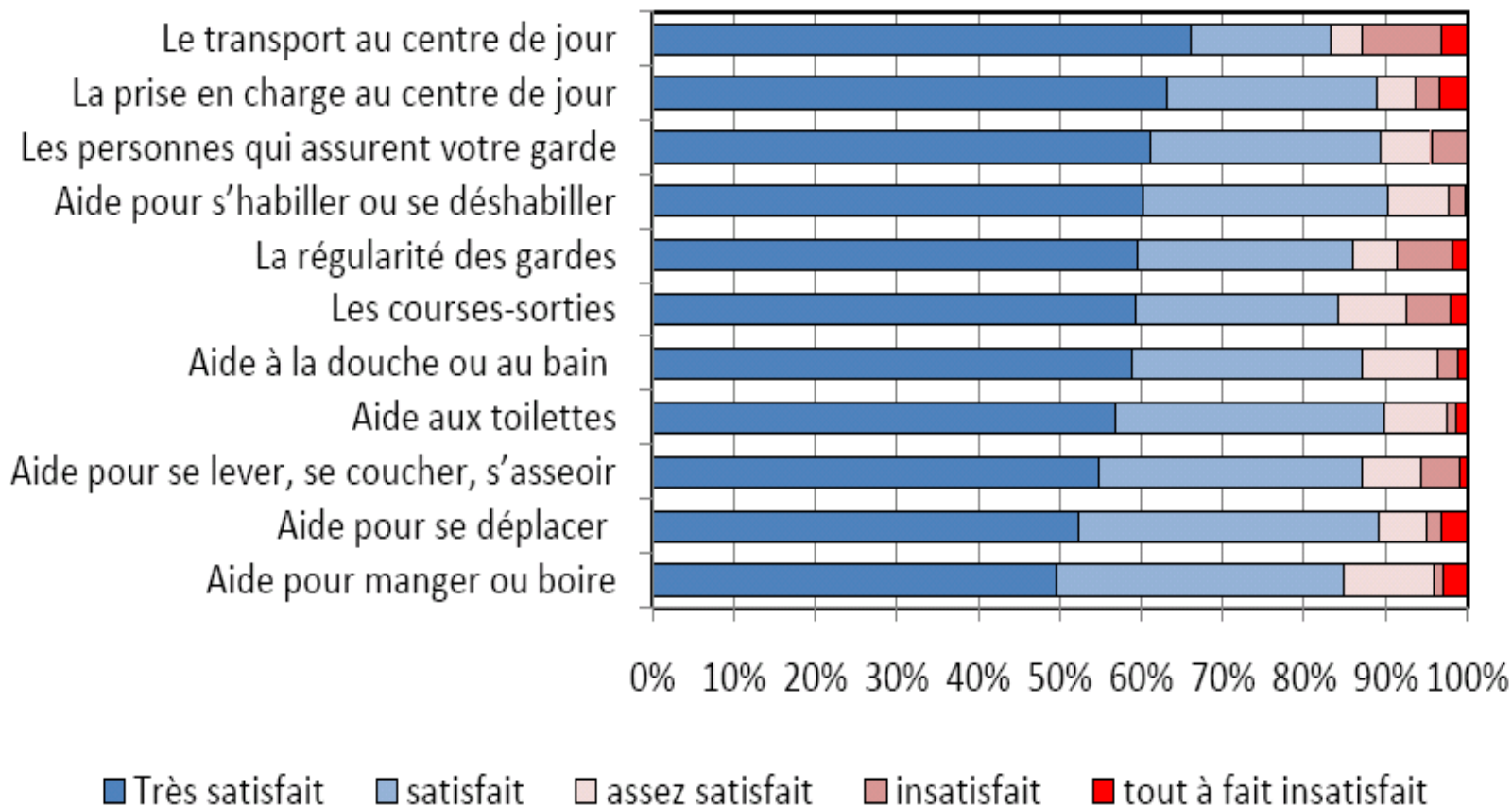
Hellef doheem, Help, ...

- Les soignants des réseaux :

Principalement des infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, aides ménagères, aides sociofamilia(ux)(les)

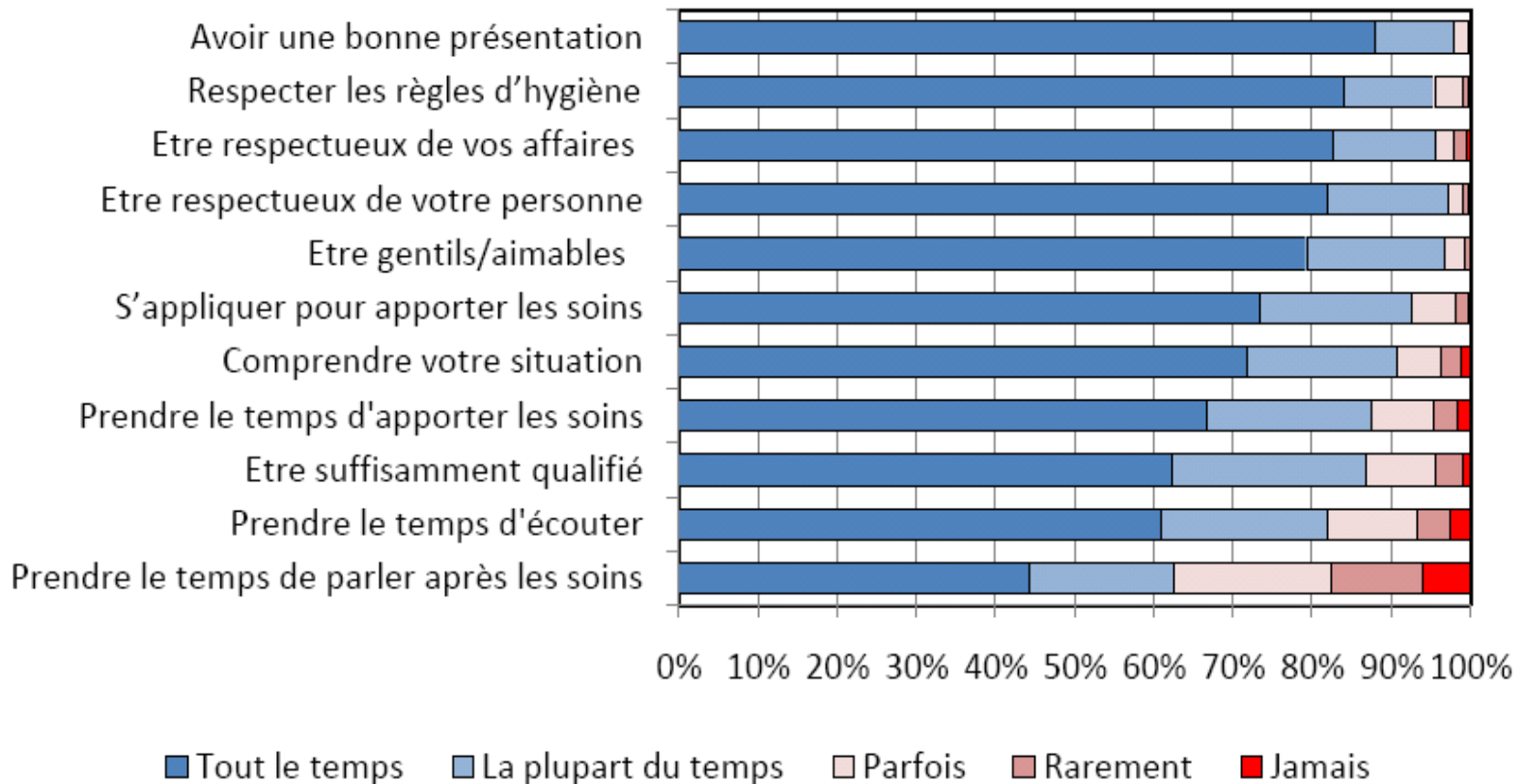
L'APPRÉCIATION DES SOINS

***Etes-vous plutôt très satisfait...àtout à fait insatisfait
du transport au centre de jour ?***



LES QUALITÉS HUMAINES DES SOIGNANTS

Comment qualifieriez-vous l'attitude des soignants ?



Conclusion...

→ Reconnaissance

- du travail des soignants des réseaux
- des qualités humaines des soignants



MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Cellule d'évaluation et d'orientation
de l'assurance dépendance

*Centre d'Études de Populations, de Pauvreté
et de Politiques Socio-Economiques*

*International Networks for Studies
in Technology, Environment, Alternatives, Development*



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

LUCILE BODSON