

**INAMI**

A l'attention de Monsieur Johan DE COCK  
Administrateur général  
Avenue de Tervuren 211  
1150 BRUXELLES

Bruxelles, le 7 mai 2007

**Concerne** : MRPA – MRS – CENTRES DE SOINS DE JOUR

Répétition d'erreurs dans les montants et retards de paiement  
Problème de charge de travail et de fiabilité informatique  
Recherche de solution

Monsieur l'Administrateur général,

Les fédérations représentatives siégeant à la commission des conventions se sont toujours montrées des partenaires actifs et constructifs d'une véritable synergie avec l'administration de l'Inami afin d'assurer une gestion optimale du financement des soins aux personnes âgées.

Nous nous sommes toujours montrés attentifs et compréhensifs vis-à-vis des problèmes complexes liés aux lourdes tâches qui ont été imposées à vos Services.

Ceux-ci doivent assumer une masse de travail croissante, le suivi d'une législation sans cesse plus complexe avec des moyens limités. Une part importante de la difficulté découle de la mise en œuvre des accords sociaux. Entre la décision de principe à l'Inami et la mise en œuvre sur le terrain, on constate en effet un décalage croissant. L'Inami n'est bien entendu pas comptable de la lenteur d'une série de prises de décisions.

Au cours de l'année écoulée, une série de dysfonctionnements importants ont été constatés:

- erreurs dans les montants des forfaits;
- erreurs dans les montants des clôtures fins de carrière;
- non respect du délai légal pour les clôtures du troisième volet;
- non respect du délai légal pour les facturations des forfaits;
- non respect du délai légal pour la notification des quotas de journées.

Nous ne pouvons toutefois demeurer passifs face à la dégradation de la situation dont sont victimes nos établissements. Elle suscite un légitime mécontentement et une inquiétude croissante sur le terrain en raison du désordre de gestion qu'elle implique en termes administratif et de trésorerie.

## 1. Financement soins

L'Inami a adressé, début avril 2007, aux établissements les notifications de leurs forfaits journaliers pour l'année 2007.

Il est rapidement apparu que celles-ci contenaient des erreurs dont certaines étaient d'autant plus incompréhensibles qu'elles concernaient des éléments inchangés de la réglementation, éléments qui avaient été correctement calculés lors de l'exercice précédent.

Entre-temps, le Service a constaté d'autres erreurs qui l'ont conduit à nous annoncer, lors d'une réunion de la Commission des conventions tenue ce 18 avril, que de nouvelles autorisations de facturations allaient être éditées et envoyées à tous les établissements "dans les prochains jours" en remplacement des premières. Les autorisations ont commencé à arriver dans les établissements dans le courant de la semaine du 23 avril, soit avec trois semaines de retard par rapport à l'échéance légale.

Le Service nous a informé que ces autorisations contenaient de nouvelles erreurs, certes en nombre apparemment limité. Nous vérifions actuellement si de nouveaux problèmes ne se posent pas

Ce sont ainsi approximativement quatre cent millions d'euros qui se sont trouvés en retard de paiement alors que les établissements pré financent le coût du personnel requis et que le délai légal pour communiquer l'autorisation est dépassé.

Alors que la législature qui se termine avait placé en avant la simplification administrative, nous constatons un imbroglio dans la facturation.

Nous observons par ailleurs que, depuis l'entrée en vigueur du nouveau système de financement, le quota des journées de facturations n'a jamais été communiqué dans les délais et toujours avec des mois de retard. Ceci est totalement incompréhensible dès lors que le calcul du quota est simplissime par rapport à celui du forfait.

## 2. Dispenses de prestations

La publication le 24 septembre 2006 du nouvel arrêté royal du 15 septembre de la même année laissait très largement le temps à l'Inami de procéder à la régularisation dans le délai prévu par la loi (31 décembre).

C'était, bien entendu, sans compter sur de nouvelles erreurs qui font qu'à ce jour, la situation n'est toujours pas réglée et que l'Inami ne peut toujours pas nous communiquer un délai pour la résolution du problème.

## 3. 3<sup>ème</sup> volet

Le problème du financement du 3<sup>ème</sup> volet était un des points critiques que nous avons soulevés au moment de la négociation du nouvel accord social. Celui-ci, à ce jour, n'est toujours pas réglé alors que nombre d'institutions se trouvent dans une situation critique en terme de financement.

#### 4. Kappa

Une réforme du système de contrôle devait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Elle n'est toujours pas réalisée.

\*  
\* \*

En synthèse, nous ne pouvons que constater que les programmes informatiques de l'Inami ne sont pas fiables et que la réglementation n'est pas respectée par l'Inami.

Dans le même temps, les gestionnaires d'institutions se voient, eux, contraints de respecter la réglementation sous peine de sanctions qui sont automatiquement appliquées.

Si l'Inami ne parvient pas à gérer l'existant, qu'en sera-t-il des adaptations prochaines de la réglementation ?

En effet, doivent encore être implémentés des modifications des coûts salariaux, deux nouveaux niveaux de financement de l'ancienneté, l'adaptation de la partie A2, le changement du contrôle kappa, le financement des courts séjours, le financement des centres de soins de jours, les mesures en ce qui concerne le financement de la démence ainsi que la flexibilité.

Plusieurs de ces mesures seront revêtues pour certaines institutions d'un effet rétroactif, pour d'autres pas.

Le nouvel arrêté 3<sup>ème</sup> volet devrait, nous l'espérons et le souhaitons vivement, être publié prochainement et donc la régularisation tant attendue s'opérer dans le délai fixé par le nouvel arrêté royal.

L'expérience nous a montré que des interactions importantes existent entre le financement des soins, celui des dispenses de prestations ainsi que celui du 3<sup>ème</sup> volet.

Nous craignons donc qu'à situation constante et sans prises de mesures énergiques, de nouveaux problèmes, erreurs et retards se produiront inmanquablement .

Dans le même temps, nous voyons arriver en Commission de conventions en premier point de l'ordre de jour des thématiques générales comme le rôle du kinésithérapeute en maison de repos ou l'utilisation des médicaments dans les MR / MRS en Belgique. Elles ont sans doute un intérêt en termes prospectif et de qualité. Néanmoins, dans la mesure où le respect de la réglementation existante pose problème, leur discussion ne devrait-elle pas intervenir après solution des questions de gestion courante du service?

En tant qu'Administrateur général, nous vous demandons d'intervenir énergiquement dans ce dossier. Vous savez que les flux financiers provenant de l'Inami constituent en règle générale au moins la moitié des moyens des établissements. Ceux-ci se trouvent dès lors dans une situation extrêmement critique qui ne peut que préjudicier à leur santé financière et donc à leur capacité d'assurer un hébergement et des soins de qualité à des prix accessibles aux personnes âgées.

Ces problèmes ont suscité de sérieux *désordres de gestion sur le terrain, en termes de trésorerie et d'administration journalière*.

A notre estime, ils découlent pour l'essentiel de:

- un effectif du Service insuffisant par rapport à la masse de travail: le Service est dépassé;
- une informatique qui n'est pas assez fiable;
- un problème de priorité.

Il convient de déterminer les causes des problèmes rencontrés et y trouver une réponse structurelle.

Nous vous demandons de nous recevoir d'urgence afin de conférer de ce dossier.

Nous souhaitons voir fixer un échéancier des mesures que vous comptez prendre afin de garantir une solution rapide aux problèmes soulevés dans le présent courrier.

Nous entendons également participer au suivi de ces mesures par l'intermédiaire de réunions tenues avec vous à intervalles réguliers.

Nous tenons à réaffirmer que notre démarche vise à la solution "par le haut" des problèmes existants. En particulier, elle se veut constructive, ouverte et respectueuse des contraintes des différentes parties aux dossiers, tant des gestionnaires des établissements que des fonctionnaires de l'Inami.

A ce titre, nous tenons à nous distancier clairement de la position d'une Fédération non présente à l'Inami qui a été récemment relayée par la Presse au Nord du pays.

Nous adressons copie de la présente à Monsieur le Ministre des Affaires sociales.

Vous remerciant de l'attention que vous prêterez à la présente ainsi que de votre prompt réponse, nous vous prions de croire, Monsieur l'Administrateur général, à l'assurance de notre considération distinguée.

Ont signé cette lettre:

Fédération des CPAS - Union des Villes et Communes de Wallonie  
Section "CPAS" - Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-  
Capitale  
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeente  
Verbond der Verzorgingsinstellingen  
Fédération des institutions hospitalières de Wallonie  
Coordination bruxelloise d'institutions sociales et de santé  
Fédération des maisons de repos privées de Belgique