CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier consolidé

Projet de loi 7524

Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Date de dépôt : 11-02-2020
Date de l'avis du Conseil d'État : 04-07-2023
Auteur(s) : Madame Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration

Liste des documents

Date	Description	Nom du document	Page
11-02-2020	Déposé	7524/00	5
07-04-2020	Avis de la Chambre des Salariés sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi sur la qualité des services pour personnes âgées (27.3.2020)	7524/01	82
28-04-2020	Avis de la Chambre de Commerce sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées (16.4.2020)	7524/02	91
14-07-2020	Avis de la Fédération COPAS	7524/03	99
30-07-2020	Avis de la Commission nationale pour la protection des données (22.7.2020)	7524/04	118
21-08-2020	Avis de Help a.s.b.l.	7524/05	127
02-12-2020	Avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi sur la qualité des services pour personnes âgées et sur le pro [...]	7524/06	143
22-03-2021	Avis du Conseil Supérieur des Personnes Handicapées sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées	7524/07	148
10-05-2021	Avis de la Commission consultative des Droits de l'Homme (31.3.2021)	7524/08	153
28-09-2021	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (20) de la reunion du 28 septembre 2021	20	158
28-09-2021	Commission de la Santé et des Sports Procès verbal (75) de la reunion du 28 septembre 2021	75	172
29-09-2021	Amendements gouvernementaux 1) Dépêche du Ministre aux Relations avec le Parlement au Président de la Chambre des Députés (28.9.2021) 2) Texte et commentaire des amendements gouvernementaux<br [...]	7524/09	186
13-12-2021	Avis complémentaire de la COPAS (29.11.2021)	7524/10	305
13-12-2021	Avis complémentaire de la Commission consultative des Droits de l'Homme (9.11.2021)	7524/11	324
23-12-2021	Avis complémentaire de la Chambre des Salariés (15.12.2021)	7524/12	329
01-04-2022	Avis du Conseil d'État (1.4.2022)	7524/13	336
06-09-2022	Avis complémentaire de la Commission nationale pour la protection des données (20.5.2022)	7524/14	377
17-11-2022	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (04) de la reunion du 17 novembre 2022	04	386
25-11-2022	Amendements gouvernementaux - Dépêche du Ministre aux Relations avec le Parlement au Président de la Chambre des	7524/15	400

Date	Description	Nom du document	Page
	Députés (25.11.2022)		
01-02-2023	Deuxième avis complémentaire de la Chambre de Commerce (20.1.2023)	7524/17	529
01-02-2023	Avis complémentaire de la Chambre de Commerce (6.12.2021)	7524/16	538
09-02-2023	Deuxième avis complémentaire de la COPAS (30.1.2023)	7524/18	547
20-02-2023	Deuxième avis complémentaire de la Chambre des salariés (9.2.2023)	7524/19	556
08-03-2023	Corrigendum - Dépêche du Ministre aux Relations avec le Parlement au Président de la Chambre des Députés (8.3.2023)	7524/20	561
28-03-2023	Deuxième avis complémentaire de la Commission nationale pour la protection des données (27.3.2023)	7524/21	638
03-04-2023	Amendements gouvernementaux - Dépêche du Ministre aux Relations avec le Parlement au Président de la Chambre des Députés (31.3.2023)	7524/22	643
04-05-2023	Troisième avis complémentaire de la Chambre de Commerce (27.4.2023)	7524/23	676
04-07-2023	Avis complémentaire du Conseil d'État (4.7.2023)	7524/24	679
06-07-2023	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (14) de la reunion du 6 juillet 2023	14	712
07-07-2023	Amendements adoptés par la/les commission(s) : Commission de la Famille et de l'Intégration	7524/25	818
07-07-2023	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (15) de la reunion du 7 juillet 2023	15	907
13-07-2023	Deuxième avis complémentaire du Conseil d'État (13.7.2023)	7524/26	922
14-07-2023	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (17) de la reunion du 14 juillet 2023	17	927
18-07-2023	Quatrième avis complémentaire de la Chambre de Commerce (17.7.2023)	7524/28	932
18-07-2023	Rapport de commission(s) : Commission de la Famille et de l'Intégration Rapporteur(s) : Monsieur Claude Lamberty	7524/27	935
18-07-2023	Commission de la Famille et de l'Intégration Procès verbal (19) de la reunion du 18 juillet 2023	19	1226
20-07-2023	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°70 Une demande de dispense du second vote a été introduite	Bulletin de vote n°2 - Projet de loi N°7524	1229
20-07-2023	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°70 Une demande de dispense du second vote a été introduite	Texte voté - projet de loi N°7524	1232

Date	Description	Nom du document	Page
20-07-2023	Évaluation de la réforme prévue dans la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et présentation des résultats à la Chambre des Députés, dans un délai de trois ans maximum à compte [...]	Document écrit de dépot	1317
21-07-2023	Dispense du second vote constitutionnel par le Conseil d'Etat (21-07-2023) Evacué par dispense du second vote (21-07-2023)	7524/29	1319
04-09-2023	Publié au Mémorial A n°562 en page 1	Mémorial A N° 562 de 2023	1322
	Résumé du dossier	Résumé	1395

7524/00

N° 7524

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

(Dépôt: le 11.2.2020)

SOMMAIRE:

	page
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (30.1.2020)	2
2) Texte du projet de loi	2
3) Exposé des motifs	39
4) Commentaire des articles	42
5) Fiche financière	60
6) Textes coordonnés	61
7) Fiche d'évaluation d'impact	62
8) Projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées	65

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Sur le rapport de Notre Ministre de la Famille et de l'Intégration et après délibération du Gouvernement en Conseil ;

Arrêtons :

Article unique.– Notre Ministre de la Famille et de l'Intégration est autorisée à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Palais de Luxembourg, le 30.01.2020

Le Ministre de la Famille
et de l'Intégration,
Corinne CAHEN

HENRI

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée non limitée dans le temps dans un logement ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines ;

6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ayant des besoins de prise en charge spécifique;

8° « personnel d'encadrement » : tous les agents, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole, dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en

matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis », comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents. Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements.

Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et disposer d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.

(5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.

(6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées aux exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;

3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type

individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage régulier et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution. En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3 ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction qui sont alors solidairement responsables sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer

temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.

(7) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un deuxième agent faisant partie du personnel d'encadrement est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus. Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

Art. 7. Autre personnel

Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Art. 8. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. L'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations au candidat-résident, au résident ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nombre, les types et les catégories de logements ;

5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;

7° le projet d'établissement ;

8° le modèle type du contrat d'hébergement ;

9° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement élaboré en concertation avec les résidents et le personnel et décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit entre autres :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 3, paragraphe 1er, point 4° ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

l) la continuité des soins ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

(4) Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10. Le résident ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° les noms et coordonnées des médecins traitants du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre interne signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident.

L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat d'hébergement.

(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité professionnelle et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

5° un plan du (des) bâtiment(s) de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

6° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

7° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 16. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, principalement au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 17. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir, avec son personnel d'encadrement propre :

1° les prestations telles que définies au livre de V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

(3) En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 20, paragraphe 3.

Art. 18. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 19 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent qui sont alors solidairement responsables.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 19 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(7) Le chargé de direction doit :

1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 19. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 20. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

(1) Le nombre minimal d'agents d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, tirets 1, 4, 7 et 14 de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

Art. 21. Autre personnel

Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager et technique peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Les agents uniquement engagés pour les activités d'assistance à l'entretien du ménage au sens du livre V du Code de la sécurité sociale ne font pas partie du personnel d'encadrement.

Art. 22. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique services d'aides et de soins à domicile, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;

4° le projet d'établissement ;

5° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 23. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement élaboré en concertation avec le personnel et décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant entre autres :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

9° la continuité des soins.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou des représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 24. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 25. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exeption des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité social ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

5° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 24. L'usager ou, le cas échéant, son représentant légal, doit en être informé préalablement.

Art. 26. Dossier individuel

(1) Un dossier individuel est établi lors de la prise en charge d'un usager. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

6° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 17 ;

7° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.

(3) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 27. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.

(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.

(4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 28. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 29. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 18, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 30. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille principalement, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 31. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(4) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant les locaux fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées aux exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;

3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Art. 32. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager.

(3) Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 33. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 34 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 34. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi poste par tranche entamée de quatre usagers.

(3) La capacité d'accueil maximale peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 31.

(4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

(6) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psychosociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

Art. 35. Autre personnel

Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique, peut soit être engagé par le gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Art. 36. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique centres de jour pour personnes âgées, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le prix journalier ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 37. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement élaboré en concertation avec les usagers et le personnel et décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit entre autres :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les moyens assurant la communication interne et externe ;

g) la gestion des réclamations ;

h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 38. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(5) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(6) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 39. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 32, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article 32, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exeption des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité social ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 38. L'usager ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.

Art. 40. Dossier individuel

(1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un usager. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'usager ;

4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre interne signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 32 paragraphe 1er;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.

Art. 41. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.

(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.

(4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 42. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 43. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

5° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

6° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

7° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 44. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse principalement aux personnes d'une région déterminée ayant atteint l'âge de soixante ans, et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures qui favorisent les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 45. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 46. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 47. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière des services et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 48 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 48. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 46.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 49. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique des clubs Aktiv Plus, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations aux usagers des clubs Aktiv Plus par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 50. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement élaboré en concertation avec le personnel et décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit entre autres :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) la gestion des réclamations ;

e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 51. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

(2) Cette évaluation doit être réalisée au moins tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.

(4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 52. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 53. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

4° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 54. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 55. Infrastructures et équipement

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 56. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 57. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un rempaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction doit:

1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

4° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(4) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 58. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique services repas sur roues, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le prix du repas facturé à l'usager ;

5° la population cible du service ;

6° le modèle type du contrat de services.

Art. 59. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.

(5) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(6) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 60. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 59. L'usager ou le cas échéant son représentant légal, doit en être informé préalablement.

Art. 61. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 62. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. 63. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées principalement, soit aux personnes âgées de soixante ans et plus, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 64. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 65. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 63, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 66. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 67 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 67. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 65.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 68. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique services activités seniors, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 69. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit entre autres :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) la gestion des réclamations ;

f) le système de la gestion de qualité ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel.

(2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 70. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

(2) Cette évaluation doit être réalisée au moins tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

(4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 71. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 72. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

4° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Art. 73. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « usager » : principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 74. Obligations du gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 73, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

6° une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.

Art. 75. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 76 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 76. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article 74.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. 77. Informations

(1) Il est créé un registre, rubrique services téléalarme, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

(3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat de services ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 78. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit entre autres :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 74 ;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° la gestion des réclamations ;

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° le système de la gestion de qualité.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 79. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(5) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(6) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 80. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission dont question à l'article 74 ;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

9° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 79. L'usager ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.

Art. 81. Dossier individuel

(1) Un dossier individuel de l'usager est établi lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie;

3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'usager ;

4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission dont question à l'article 74 ;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services.

Art. 82. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.

(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

(4) Endéans un mois après son approbation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre.

Art. 83. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 84. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° le nom du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents et une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;

4° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 85. Champ d'application

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2° de la loi loi jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3° de la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes.

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant principalement des personnes ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 86. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement, à la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

6° à la signalétique.

(2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 87. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « le Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « le ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° d'aviser tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de membres relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises, de l'Etat ainsi que de membres cooptés au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le Président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. 88. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 31 un accord de principe sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier introduit doit contenir, selon le projet d'infrasctructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 37, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord de principe n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément dont question aux articles 14 et 42.

(3) L'accord de principe est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. 89. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1 à 7 de la présente loi et de son règlement d'exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque gestionnaire doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Gestion des réclamations

Art. 90. Gestion des réclamations

(1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre le résident ou l'usager et l'organisme gestionnaire.

(2) Le résident ou l'usager ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit adresser sa réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.

(3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.

(4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.

(5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.

(6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction.

Chapitre 13 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. 91. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° A l'article 2, alinéa 1er de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellé comme suit:

« f) respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Art. 92. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 de la présente loi s'appliquent aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er du présent paragraphe, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) Les dispositions de l'article 86 sont applicables à tout immeuble défini à l'article 85 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 91, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 18, paragraphe 7, à l'article 33, paragraphe 5, à l'article 47, paragraphe 5, à l'article 57, paragraphe 3, à l'article 66, paragraphe 4 et à l'article 75, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

La disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

(5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 20 et du paragraphe 11 de l'article 34.

Art. 93. Dispositions finales

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 94. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

EXPOSE DES MOTIFS

La politique en faveur des personnes âgées, telle qu'elle est mise en œuvre par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région conformément au programme gouvernemental, se base sur une conception positive du 3e âge dont la promotion du dialogue intergénérationnel, la lutte contre l'isolement social, un contrôle de qualité des activités, services et structures pour les personnes âgées, le développement de nouveaux concepts de vie, l'intégration des personnes âgées non-luxembourgeoises, l'encadrement, le soutien et la formation des familles, de même que la formation des professionnels.

Au cours des dernières années, le secteur des personnes âgées a connu de grandes évolutions. La croissance de la population résidente et la transition démographique a fait en sorte que le nombre de personnes âgées n'a cessé d'augmenter. Ainsi, l'espérance de vie se situait en début des années 90 à 79,1 pour les femmes et à 72,6 pour les hommes. Elle est passée, en 2014 à 85,0 pour les femmes et à 80,5 pour les hommes[1].

Une politique gouvernementale en faveur du maintien à domicile, la mise en œuvre de la loi relative à l'assurance dépendance et la création et le développement de multiples services comme les réseaux d'aides et de soins, les services de repas sur roues, les centres psycho-gériatriques ou encore les clubs seniors ont fait que le profil des personnes âgées admises en institution a fondamentalement évolué au cours des dernières années.

Les activités qui relèvent de la compétence du Ministère sont gérées par des associations ou établissements de droit privé qui offrent en principe plusieurs types d'activités à une population bien déterminée. Parmi ces activités, il y a lieu de distinguer entre :

– les activités dans le cadre de l'hébergement en institution ;
– les activités dans le cadre du vieillissement actif ;
– les activités dans le cadre du maintien à domicile.

Dans le cadre de l'hébergement en institution, 30 centres intégrés pour personnes âgées, 22 maisons de soins et 11 logements encadrés pour personnes âgées sont agréés par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Les 30 centres intégrés pour personnes âgées sont gérés par 16 organismes gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 3.913 lits. Les 22 maisons de soins sont gérées par 14 organismes gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 2.438 lits.

Concernant l'évolution de la capacité d'accueil des centres intégrés et des maisons de soins, on constate :

– pour la période 2004 - 2009 une augmentation de 338 lits, ce qui représente un plus de 7,41%,
– pour la période 2009 - 2013 une augmentation de 747 lits, correspondant à + 15,24%,
– pour la période 2013 - 2018 une augmentation de 694 lits, correspondant à + 12,29%,
– pour les années 2018 - 2019 une augmentation de 101 lits, correspondant à + 1,61%.

1 Statec, Regards sur la mortalité, N° 23/2016

S'y ajouteront dans les années à venir 201 lits prévus par la construction de la maison de soins à Bascharage (doc. parl. n° 7331) et 200 lits prévus par la construction de la maison de soins à Differdange (doc. parl. n° 7280).

Les 11 logements encadrés pour personnes âgées agréés sont gérés par 11 organismes gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 715 lits.

Parmi les acteurs principaux dans le cadre du vieillissement actif figurent les clubs seniors, des centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées, qui sont conventionnés dans le cadre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Ce service ouvert à vocation régionale s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans. En 2018, le Luxembourg dispose d'un réseau de 19 clubs seniors dont la gestion est assurée par 13 gestionnaires.

Les activités dans le cadre du maintien à domicile sont exercées par :

– 37 centres psycho-gériatriques gérés par 12 gestionnaires et disposant de 639 chaises ;
– 13 services aide à domicile et soins à domicile ;
– 57 services repas sur roues ;
– 3 services appel assistance externe ;
– 5 services activités seniors.

Tel que prévu au programme gouvernemental 2018-2023, le présent texte procède à « *une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT ») (...) . Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.* ».

Etant donné que les dispositions sujettes à révision se réfèrent en grande partie à des matières réservées à la loi, il a été décidé de ne pas procéder par amendements à apporter au règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, mais de créer un cadre légal nouveau destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées qui viendra compléter les dispositions relatives à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Ainsi, une disposition modificative de l'article 2 de la loi dite ASFT vise à tenir compte la révision prévue par le présent texte.

En ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées, le texte gomme la différence entre centres intégrés pour personnes âgées et maisons de soins. Les auteurs du présent texte ont opéré ce choix en particulier pour les raisons suivantes : En effet, les populations cibles de ces deux types de maisons se rejoignent de plus en plus, il n'existe guère de différence au niveau de l'exigence de l'infrastructure et les dispositions réglementaires en matière d'agrément sont presque identiques.

Alors que le programme gouvernemental 2013-2018 prévoyait de redéfinir le concept du logement encadré pour personnes âgées, le dispositif du présent texte ne prévoit plus d'inclure ce type de logements à l'avenir. Ce choix a été pris en raison des difficultés qui se posent en pratique en la matière. Ainsi, le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées actuellement en vigueur prévoit que, si le besoin en aides et soins du résident dépasse le seuil des douze heures d'actes essentiels de la vie, le résident doit quitter le logement encadré et être pris en charge dans une autre structure d'hébergement répondant davantage à ses besoins. Par ailleurs, certains logements encadrés sont organisés sous forme de copropriétés et donc réglementées par une base légale qui leur est propre, ce qui risque de conduire à des incompatibilités entre les différentes législations. En plus, le contrôle d'agrément dans les logements encadrés organisés sous forme de copropriétés s'avère difficile étant donné que les agents chargés du contrôle n'ont pas accès à ces infrastructures. Toutefois, il est tenu compte du cadre existant en matière de logements encadrés agréés dans les dispositions transitoires.

Le présent texte organise ainsi l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Tant les usagers des services que toutes les personnes

intéressées auront un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres. Ces mesures s'articulent autour des trois axes novateurs suivants :

a) La gestion qualité

La gestion qualité vise tant la qualité de la structure que la qualité des processus. Le concept de qualité à mettre en œuvre par les organismes gestionnaires de structures services pour personnes âgées repose ainsi sur plusieurs piliers. Le texte précise notamment les prestations et services à offrir par les différents services à leurs usagers. Les besoins en infrastructures et équipements sont définis afin de garantir aux usagers une prise en charge qualitativement équivalente auprès des différents organismes gestionnaires. Les structures d'hébergement pour personnes âgées offrent ainsi non seulement un logement en chambre individuelle, mais également des logements de type appartement. Une base légale est donnée aux logements de type « oasis » destinés à accueillir plusieurs résidents dans une unité spécialisée dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, une attention particulière a été portée sur le concept phare du « vivre activement ensemble ». Le texte met ainsi un accent particulier sur les volets participation et animation des résidents, tout comme sur la mise à disposition de lieux de vie commune. Dans les unités de vie, qui peuvent accueillir au maximum trente résidents, il est prévu de créer au moins deux séjours communs. Ces séjours contribuent à éviter à ce que les personnes plus dépendantes restent confinées dans leur logement. Les lieux de vie commune sont destinés à la vie communautaire, permettent le contact social, le maintien des compétences et de l'autonomie motrice et intellectuelle par les échanges et les activités qui peuvent y être proposées.

Le texte introduit la notion de règlement général et définit ses éléments, dont en particulier le projet d'établissement. Celui-ci formera la pierre angulaire de la gestion qualité des services. Il devra définir des éléments-clé tels que la population cible du service, l'offre de service, les concepts de prise en charge généraux et, le cas échéant, spécifiques en fonction des besoins particuliers des usagers, la gestion des réclamations, la politique des prix et tarifs appliqués ou les moyens assurant la communication interne et externe.

Les qualifications professionnelles requises des chargés de direction et du personnel d'encadrement sont précisées. Ces dispositions sont toutefois complémentaires par rapport à celles relatives à la qualification et à la dotation du personnel en matière d'assurance dépendance. Un accent est également porté sur les compétences et les formations spécifiques du personnel d'encadrement. A côté des exigences de formation dans le contexte des soins palliatifs est introduite une norme pour une formation de base en psycho-gériatrie. Le niveau de connaissance requis des langues administratives est dorénavant exprimé en référence au cadre européen de références pour les langues.

Chaque service devra se doter d'un système de la gestion de qualité censé évaluer régulièrement les prestations et concepts détaillés dans le projet d'établissement et dans le contrat conclu avec les usagers. Dans une optique de flexibilité, les modalités d'évaluation et de documentation sont déterminées selon un système de la gestion de qualité laissé au libre choix du gestionnaire.

b) La transparence

Le texte prévoit la création d'un registre des structures et services pour personnes âgées visés qui rendra publiques toutes les informations jugées pertinentes à l'attention du grand public, en particulier le projet d'établissement et le contrat-type conclu avec les usagers. Ce registre comportera un gain de transparence substantiel par rapport à la situation actuelle et aidera les personnes intéressées à faire des choix éclairés en matière de prestataire et de services. Il est de même attendu que le registre permettra d'augmenter la protection des consommateurs et de réduire le nombre de différends et de litiges entre prestataires et usagers. La même finalité est poursuivie moyennant la définition des constituants de base des contrats d'hébergement ou contrats de prise en charge. Toutes ces précisions apporteront une garantie effective des droits des personnes et de leurs proches.

c) La flexibilité

Un maximum de flexibilité est laissé aux organismes gestionnaires pour l'organisation des services dont ils portent la responsabilité. Le texte se borne à définir un socle en matière d'infrastructures et

d'équipements, de prestations et services et de personnel d'encadrement que l'organisme gestionnaire pourra développer plus amplement. En plus, le texte veille à ne pas imposer des exigences dans des domaines qui font l'objet d'autres lois et règlements, p.ex. en matière de sécurité, de salubrité ou d'accessibilité.

Davantage de flexibilité est également permise au niveau de la tâche du chargé de direction qui peut, sous conditions, être responsable de deux ou plusieurs services. Il sera à l'avenir également possible d'offrir plusieurs activités sous un même toit sous la responsabilité d'un chargé de direction. Tel que mentionné plus haut, les exigences de qualifications professionnelles du chargé de direction ont été revues.

D'autres exemples en matière de flexibilité concernent :

– l'infrastructure, où une plus grande latitude est permise au niveau de la surface du logement et des exigences de luminosité ;
– le libre choix du système de gestion de la qualité ;
– la diminution de la charge administrative dans le cadre du contrôle de l'agrément ;
– la possibilité de dépassement momentané de la capacité maximale d'accueil dans les centres de jour pour personnes âgées ;
– le personnel d'encadrement qui peut englober, par exemple, des intervenants à titre bénévole dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Au niveau des structures d'hébergement pour personnes âgées, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées, le texte prévoit que le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine peut faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Dans un souci de simplification administrative, les services aides à domicile et soins à domicile sont regroupés en une seule activité.

La dénomination des centres psycho-gériatriques est changée en « centres de jour pour personnes âgées ». Ces centres devront être ouverts pour l'accueil des usagers pendant toute l'année, au moins 5 jours et 40 heures par semaine. Soit le chargé de direction, soit un membre du personnel d'encadrement devront se prévaloir de la formation d'infirmier. Les normes relatives à la dotation du personnel d'encadrement ont été revues : la dotation devra désormais être adaptée par tranche entamée de 4 usagers. Afin de tenir compte des fluctuations du nombre de présences dans les centres de jour pour personnes âgées, la capacité d'accueil maximale peut être dépassée momentanément de 20% sous réserve du respect des dispositions relatives à la surface minimale par usager.

Dans le cadre des services repas sur roues, le texte introduit la notion de santé en exigeant que les repas offerts soient variés, équilibrés et adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager.

Pour les services téléalarme, les missions sont étendues par l'exigence de l'élaboration d'une fiche de transmission et d'une collaboration étroite avec les centres d'incendie et de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme. Dans un souci de sécurité, le niveau des connaissances linguistiques des agents de communication est relevé dans les trois langues administratives du Luxembourg au niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Ad article 1

L'article 1er définit les notions de structure d'hébergement pour personnes âgées, d'organisme gestionnaire, de résident, d'hébergement, de logement et de personnel d'encadrement.

Le terme de structure d'hébergement pour personnes âgées remplace les deux services « centre intégré pour personnes âgées » et « maison de soins ». Du fait que les populations des centres intégrés et des maisons de soins se rapprochent de plus en plus d'un point de vue de l'état de dépendance des résidents et vu les demandes régulières auxquelles le ministère ayant la Famille dans ses attributions est confronté pour un reclassement d'un centre intégré en maison de soins, le changement de la terminologie et la création d'une activité unique s'impose. Une personne âgée de 60 ans et plus, résidente dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, doit faire valoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. L'ajout du mot « principalement » a

été rendu nécessaire car notamment le service d'aides et de soins à domicile, le service repas sur roues et le service téléalarme, ne s'adressent pas exclusivement à une population de personnes âgées et soixante ans et plus mais également à des personnes qui sont, momentanément ou durablement, limitées dans leur mobilité ou atteintes d'une maladie chronique. Par ailleurs, force est de constater qu'une définition mondiale uniforme et harmonisée de la notion de « personne âgée » fait défaut. Pour les besoins de ce texte, les auteurs ont fait le choix pragmatique de viser la population des soixante ans ou plus. Ainsi, le terme « personnes âgées » au sens du présent texte désigne principalement la « personne ayant atteint au moins l'âge de 60 ans ». En effet, une personne ayant atteint l'âge de 50 ans et par exemple atteinte de la maladie de Korsakoff peut être apparentée à une personne âgée alors qu'une personne de 70 ans peut encore être très vitale.

Dans l'offre d'hébergement, les logements court séjour constituent une offre particulière d'accueil de jour et de nuit pour des personnes qui habitent encore à leur domicile et dont l'objet est de palier à une demande de répit planifié ou d'urgence de l'aidant ou de l'entourage socio-familial du résident, à une demande de détresse sociale du résident ou pour préparer progressivement une admission définitive dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. Les demandes de personnes ayant des besoins supplémentaires en rééducation et réhabilitation ne tombent pas sous l'objet des courts séjours en structure d'hébergement pour personnes âgées. Cette mission incombe aux établissements hospitaliers disposant de lits de moyen séjour au sens de l'article 2, paragraphe 1er sous le point 6, de la loi du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière.

Le contrat d'hébergement et le dossier individuel des résidents de courte durée sont adaptés et simplifiés étant donné qu'ils ne doivent pas contenir toutes les informations prévues aux articles 10 et 11. Le prix du logement doit cependant être clairement indiqué.

L'unité adaptée est encore définie au point 7 de l'article 1. Ce type d'unité est destiné aux résidents atteints par exemple d'une maladie démentielle ou d'une pathologie similaire.

Ad article 2

Le paragraphe 1er impose à l'organisme gestionnaire le respect des dispositions légales et réglementaires relatives à l'accessibilité, à la sécurité, à l'hygiène et à la salubrité. Comme le contrôle des infrastructures et de certains équipements relève de la compétence de l'Inspection du travail et des mines et, le cas échéant, du Service national de la sécurité dans la Fonction publique pour ce qui est des volets sécurité et salubrité des locaux, ainsi que de l'Inspection sanitaire pour ce qui est du volet salubrité, l'organisme gestionnaire est tenu de veiller à l'application des prescriptions édictées par ces autorités et de veiller à ce qu'il soit en possession de toutes les autorisations requises.

Le paragraphe 2 énumère les différents types de logements dont peut disposer une structure d'hébergement pour personnes âgées. Ce paragraphe introduit par rapport aux dispositions actuelles deux nouveaux types de logements, à savoir les logements de type appartement et les logements collectifs de type « oasis ».

L'article définit également les pièces dont chaque type de logement doit obligatoirement disposer. Les logements de type « oasis » sont principalement destinés à des personnes présentant un état de démence avancé ou une pathologie similaire qui ressentent un besoin accru de proximité. Des projets au Centre Pontalize du Centre hospitalier neuro psychiatrique (CHNP) à Ettelbruck et dans la maison de soins de l'Association Luxembourg Alzheimer (ALA) à Erpeldange ont démontré les avantages de ce type de logement. Le paragraphe 2 crée ainsi une base légale à ces logements qui avaient été agréés comme projets à « orientation innovatrice » au sens de l'article 28 alinéa dernier du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

Les auteurs du texte renoncent à la possibilité de créer dans de nouvelles structures d'hébergement pour personnes âgées des logements à chambre double destinés à l'accueil de deux résidents dans une seule chambre. Le logement de type chambre double, réalisé dans le passé, ne répond actuellement plus aux demandes des candidats-résidents, et ne permet pas de garantir à chaque résident un lieu de retrait auquel il a droit dans sa vie privée.

La notion d'unité de vie est nouvellement introduite dans le texte au paragraphe 2. Les unités de vie peuvent accueillir au maximum 30 résidents et peuvent faire partie de services plus importants. Ce choix a été fait afin de maintenir une taille de vie humaine et de permettre un univers chaleureux pour les résidents. Pour l'accueil des résidents, chaque unité de vie doit disposer de séjours, des salles à manger et de locaux destinés à l'encadrement thérapeutique.

Le paragraphe 3 décrit d'une façon détaillée les exigences en locaux quant aux lieux de vie commune dont doit disposer une structure d'hébergement pour personnes âgées. Il faut comprendre par lieux de vie commune tous les espaces intérieurs mis à la disposition des résidents à l'exception des logements, des couloirs, des escaliers, des sanitaires et des locaux administratifs. Ce sont les espaces que l'on peut qualifier d'espaces semi-publics étant donné qu'ils sont également ouverts aux résidents et visiteurs telle la salle pour animation et vie sociale, les séjours, la salle à manger, respectivement d'espaces publics comme le restaurant, la salle polyvalente, la cafétéria, ou encore la salle de recueil. Les lieux de vie commune sont les locaux qui sont nécessaires pour offrir l'encadrement, les aides et les soins aux résidents ; ce sont également des espaces qui favorisent la vie sociale et la communication entre générations. Les séjours et salles à manger doivent être situés à proximité des logements et sont destinés à accueillir des résidents plus dépendants qui ne peuvent plus, ou difficilement, se déplacer dans les lieux de vie commune généralement situés au rez-de-chaussée du bâtiment, à savoir la salle de restaurant, la cafétéria, la salle polyvalente et la salle pour animation et vie sociale. Afin de garantir une certaine intimité et convivialité parmi les résidents, le nombre maximum de résidents par séjour a été arrêté à 20 personnes.

En outre des locaux énumérés ci-dessus, toute structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer de locaux pour l'ergothérapie, la kinésithérapie et la rééducation ainsi que d'une infirmerie et d'une salle de recueil.

Déjà l'article 30 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées prévoyait l'obligation de disposer des locaux nécessaires pour offrir les services tels la restauration sur place, l'assistance, les aides et soins, l'animation, les loisirs et formation, le séjour des résidents, l'ergothérapie, la salle polyvalente.

Afin de garantir que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'espaces communs en nombre suffisant et adaptés aux besoins des résidents, il est nécessaire d'apporter ces précisions par voie législative.

A noter que les présentes dispositions ne s'appliquent pas dans un secteur tout récent qui serait seulement en train d'instituer des initiatives. En effet, les exigences et normes précisées dans le présent article tiennent compte des expériences développées et établies au cours des nombreuses années dans le domaine du long séjour.

Suivant le paragraphe 4, tout organisme gestionnaire a l'obligation d'installer un système d'appel d'urgence dont la gestion lui incombe. Concernant la nature d'un tel système, aucune technologie définie n'est imposée, mais laisse le libre choix à l'organisme gestionnaire pour autant que la finalité, à savoir une alerte en cas d'urgence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, soit assurée. Le système d'appel d'urgence peut comporter différentes mesures adaptées aux capacités spécifiques des résidents. Afin de garantir l'accès de tout résident et des visiteurs aux informations et nouvelles internes et externes via les moyens de la technologie moderne, une connexion des logements aux technologies de l'information et de la communication est rendue obligatoire.

Le paragraphe 5 renvoie vers le règlement grand-ducal d'exécution de la présente loi précisant d'une façon détaillée les exigences quant aux bâtiments et locaux.

Le paragraphe 6 introduit la possibilité d'accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment en cas de transformation substantielle ou d'extension d'une structure d'hébergement pour personnes âgées agréée. En effet, le Grand-Duché de Luxembourg dispose d'un patrimoine architectural protégé qui est considérable. Des contraintes techniques et historiques spécifiquement liées au site respectivement à l'édifice et des questions budgétaires limitent souvent la faisabilité de se conformer à toutes les prescriptions. Ainsi, en cas de rénovation, de transformation substantielle ou d'extension d'une structure d'hébergement pour personnes âgées agréée, une dérogation peut être autorisée pour autant que l'application des exigences d'infrastructure entraîne des difficultés d'exécution, demande la mise à disposition de moyens financiers disproportionnés ou bien affecte d'une manière sensible le patrimoine culturel.

Ad article 3

Par rapport à la réglementation actuelle, le présent texte opte pour une définition plus détaillée des prestations et services que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir.

L'article 3 définit les 5 groupes de prestations que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit obligatoirement offrir à ses résidents : hôtellerie, restauration et entretien ; participation et

implication du résident ; services d'animation et de vie sociale ; services d'aides et de soins et prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé. Toutes ces prestations seront détaillées dans le contrat d'hébergement conclu avec le résident, ce pour des raisons de transparence et de protection du consommateur étant donné que toutes ces précisions apportent une garantie effective des droits des personnes et de leurs proches (cf. commentaire sous article 12).

L'introduction au paragraphe 1er, point 2, de la notion de participation et d'implication du résident constitue une nouveauté dans le texte et s'inscrit dans le cadre des mesures tendant à garantir que les droits fondamentaux de tout résident vivant en institution soient assurés. Les auteurs du texte ont ainsi souligné que les résidents doivent être entendus aussi bien dans le cadre de la composition de leur plan de vie individuel que dans le cadre de l'organisation de la vie de l'institution.

Dans un souci de préciser des situations non clairement définies dans les dispositions actuellement en vigueur et de garantir que tous les résidents dans les différentes structures d'hébergement pour personnes âgées soient traités à égalité. La visite régulière du résident hospitalisé, l'organisation de visites médicales chez les médecins spécialistes et l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans les structures d'hébergement pour personnes âgées ont été définis comme étant englobés dans des services d'aides et de soins du paragraphe 1er, point 4. Le point 4 précise encore, afin de garantir les droits des personnes vulnérables, la composition et le recours à un comité d'éthique en cas de demande spécifique d'un résident en situation de fin de vie.

Dans l'esprit d'une plus grande transparence, le texte définit au paragraphe 2 les services et prestations qui doivent obligatoirement faire partie intégrante du contrat d'hébergement. Il est également précisé qu'ils sont donc compris sans supplément dans le prix d'hébergement. De même, le contrat d'hébergement arrête que le service d'accompagnement du résident à une visite médicale peut être facturé en tant que supplément.

Ad article 4

L'article 4 définit le rôle et la tâche du chargé de direction. L'obligation d'une présence effective du chargé de direction au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées et les modalités de sa disponibilité pour les résidents et leurs familles sont arrêtées au paragraphe 1er. Les auteurs du texte ont opéré ce choix afin de garantir que le chargé de direction soit effectivement impliqué dans la gestion de la structure, et ce, sur place. Le chargé de direction doit être à l'écoute des usagers et des familles et ne peut pas déléguer cette tâche. Cette notion est nouvelle et va de pair avec la responsabilisation et l'implication des usagers et de leur famille dans la prise décisionnelle les concernant. Si les personnes âgées et leur entourage sont appelés à s'impliquer, les chargés de direction sont alors en contrepartie tenus à les écouter.

Etant donné que le temps de travail nécessaire pour la gestion d'une structure d'hébergement pour personnes âgées avec une capacité d'accueil inférieure à 60 lits est moindre que pour une plus grande structure, le texte prévoit, pour ces structures, la possibilité d'engager un chargé de direction avec une tâche hebdomadaire correspondant à 30 heures.

Partant du fait qu'un chargé de direction n'est pas dans l'obligation d'assurer une présence effective à temps plein au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, le paragraphe 4 définit les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées. Par l'introduction de la norme distance, et tout en la limitant à cinq kilomètres, les auteurs du texte ont voulu donner de la flexibilité aux organismes gestionnaires qui gèrent deux structures d'hébergement pour personnes âgées situées à moins de cinq kilomètres l'une de l'autre, garantissant ainsi, qu'en cas d'urgence où la présence du chargé de direction est requise, par exemple un incendie, ce dernier puisse être sur place rapidement.

Le paragraphe 5 établit les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services regroupés à une même adresse, par exemple un foyer de jour, un service de repas sur roues dans une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Suivant le paragraphe 6, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas six mois.

Le paragraphe 7 définit les conditions à remplir pour occuper un poste de chargé de direction. Partant du principe qu'un chargé de direction est censé diriger une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une certaine envergure, le présent texte retient les principes suivants :

Les auteurs du texte n'ont pas voulu faire une énumération des diplômes acceptés pour devenir chargé de direction au vu de la diversification des diplômes universitaires mais ont tenu à fixer un niveau de formation minimale en fonction du service visé, en l'occurence un diplôme du niveau bachelor.

Par le biais des exigences en matière de compétences et d'expérience professionnelles qu'il fait valoir, le service se dote d'un cadre d'organisation, de gestion et de supervision gérontologique. Un niveau de qualification n'a pas été fixé pour laisser aux organismes gestionnaires cette appréciation dernière peut dépendre fortement de l'existence ou non d'un service comptable interne.

La connaissance des langues usuelles au Luxembourg et du luxembourgeois en particulier, constitue une préoccupation majeure, le niveau de compétences orales à atteindre étant déterminé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois.

Le paragraphe 1er prévoit une présence effective du chargé de direction dans la structure d'hébergement pour personnes âgées afin qu'il puisse être également être à l'écoute des résidents et de leur famille et du personnel d'encadrement. Une compétence orale dans la maîtrise de la langue luxembourgeoise est dès lors demandée afin que le chargé de direction, tout comme le personnel d'encadrement, puissent plus facilement communiquer avec les résidents et leur famille s'il leur est plus aisé de comprendre et de s'exprimer en luxembourgeois.

Ad article 5

L'article 5 définit les principes de recrutement et se prononce sur la qualification professionnelle du personnel d'encadrement. Il est ainsi prévu que 20% du personnel d'encadrement puisse être engagé sans disposer de la qualification professionnelle requise et hors contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Partant du principe que les interventions directes au bénéfice des résidents doivent être exécutées de façon prioritaire par un personnel d'encadrement qui dispose d'une qualification appropriée, à savoir 80% des agents, les 20% du personnel d'encadrement restant ne pourront pas intervenir dans l'organisation des prestations et services. Etant donné que la connaissance des langues usuelles au Luxembourg, et du luxembourgeois en particulier, constitue une préoccupation majeure au service des personnes âgées, le niveau de compétences orales à atteindre est déterminé au niveau B1 par rapport au cadre de référence européen des langues en ce qui concerne le personnel d'encadrement.

Ad article 6

L'article 6 définit les effectifs et les qualifications du personnel d'encadrement.

Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins par un personnel de soins qualifié, toute structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir une présence infirmière sur place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La structure d'hébergement pour personnes âgées doit se doter d'un agent d'encadrement supplémentaire si elle dispose d'une capacité d'accueil de 60 lits et plus. Il ne s'agit ici non plus d'une obligation nouvelle, étant donné que cette obligation est déjà inscrite dans les dispositions réglementaires en vigueur. Ces deux agents d'encadrement peuvent faire partie intégrante du personnel d'encadrement requis pour prester les actes de l'assurance dépendance et ne sont donc pas à engager supplémentairement.

Les paragraphes 2, 3 et 4 définissent le taux minimal du personnel d'encadrement qui doit se prévaloir d'une qualification spécifique en soins palliatifs et en psycho-gériatrie. De même et sous certaines conditions une dispense est prévue.

Les auteurs du texte introduisent au paragraphe 4, à côté des formations existantes en soins palliatifs, une nouvelle formation de base en psycho-gériatrie, ceci en concordance avec le plan national démence et le plan mondial démence de l'Organisation mondiale de la santé. Le règlement grand-ducal déterminant l'organisation de la formation prévu par ce paragraphe, sera introduit dans la procédure réglementaire dans les meilleurs délais. Les auteurs veilleront à ce qu'un certain parallélisme au niveau de la terminologie des textes applicables en la matière soit assuré.

Ad article 7

Suivant l'article 7, l'organisme gestionnaire peut recourir, moyennant des contrats de sous-traitance avec des organismes externes, à du personnel défini, en l'occurrence le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine, sans l'engager sous contrat de travail.

Ad article 8

Les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour le résident en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de comparer leurs offres et de faire, en tant que consommateur, des choix éclairés.

Dans cette optique, le texte met en place un registre sur un portail internet destiné à publier, de manière compréhensible, claire et comparable, les informations utiles pour le résident comme le prix, le projet d'établissement détaillant les concepts et engagements du gestionnaire, un modèle type du contrat d'hébergement ainsi que le règlement d'ordre intérieur.

Les auteurs du texte veulent la transparence dans les prix de chambres. Ils présument que pour les différents types de chambres, il existe des différences dans les tailles et l'équipement des chambres.Ce différentes catégories de chambres risquent de differer au niveau du prix.

Ainsi, le candidat-résident n'aura plus besoin, afin de s'informer sur ses différentes options, de devoir contacter les organismes gestionnaires individuellement, mais il pourra, à tête reposée et avec le soutien de l'entourage, comparer les offres et s'adresser avec ses questions personnelles directement aux organismes gestionnaires potentiels qu'il a retenu.

Ad article 9

Tout organisme gestionnaire est tenu d'adopter un règlement général qui est à la base des différents concepts de prise en charge des résidents. Le règlement général se compose de 3 documents, à savoir, le projet d'établissement, les règlements de sécurité et les plans d'intervention, le règlement d'ordre intérieur.

Alors qu'il appartient à l'organisme gestionnaire de se positionner par rapport aux différents points à traiter, le ministère n'intervient pas dans l'appréciation qualitative de son contenu. L'organisme gestionnaire a l'obligation de communiquer tous les documents du règlement général au ministre et aux résidents ou à leurs représentants légaux.

Le projet d'établissement définit le cadre de référence de l'action des professionnels, l'offre de services, les concepts de prise en charge des différents groupes de résidents, la continuité des soins, les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents.

Dans ce cadre, doivent également être formalisés le concept de bientraitance, la gestion des réclamations, le système de gestion de qualité.

Ad article 10

L'article 10 définit l'obligation de tout organisme gestionnaire de conclure, conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, un contrat d'hébergement avec le résident ou son représentant légal, ainsi que la forme et les modalités du contrat d'hébergement.

Dans un esprit de transparence et de protection du consommateur et de la personne vulnérable, les auteurs du texte ont précisé le contenu du contrat d'hébergement en exigeant que la nature et le coût des prestations offertes y soient inscrits. Il est primordial pour le candidat-résident de connaître le prix d'hébergement et les suppléments avant la signature du contrat.

Ad article 11

L'article 11 précise le contenu du contrat d'hébergement en fournissant les lignes directrices quant à son contenu. Le contrat d'hébergement fournit des informations sur :

– Les conditions générales du séjour dans la structure d'hébergement pour personnes âgées et les droits et obligations de chacune des parties, à savoir :

  les aspects pratiques du séjour : conditions d'admission, de libération du logement, de résiliation du contrat et du préavis ;

  les aspects financiers du séjour : prix d'hébergement, nature et coût des prestations offertes, montant du dépôt de garantie, versement d'une caution, le mode de facturation en cas d'absence prévue (par exemple, des vacances) ou imprévue (par exemple, une hospitalisation) ;

– Les prestations offertes au résident, à savoir : type de chambre, restauration, équipement, entretien, les prestations sujettes à facturation d'un supplément.

Ad article 12

L'article 12 insiste sur l'obligation de tout organisme gestionnaire d'établir pour chaque résident lors de son admission un dossier individuel. L'établissement de ce dossier est fait dans un esprit d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident.

Il facilite la création et le suivi du plan de prise en charge du résident ainsi que l'accès aux données du résident et permet ainsi de retrouver, à tout moment, tous les éléments historiques concernant son parcours et ses activités. Le dossier individuel unique assure la continuité des soins en proposant un dossier commun accessible par les différents intervenants lors de la prise en charge du résident et permet la traçabilité de chaque action sur son dossier en ce qui concerne les aspects médicolégaux. Ce dossier unique devra être conforme aux autres législations notamment celle de l'assurance dépendance. Ainsi, le résident bénéficie d'une meilleure qualité dans sa prise en soins tout en respectant ses habitudes de vie et en lui permettant de participer à la réalisation de son projet personnalisé.

Tel que prévu au commentaire de l'article 1er, le contrat d'hébergement et le dossier individuel des résidents de courte durée sont adaptés et simplifiés étant donné qu'ils ne doivent pas contenir toutes les informations prévues sous les articles 10 et 11. Le prix d'hébergement doit être clairement indiqué.

Ad article 13

Les structures d'hébergement pour personnes âgées sont des lieux au fonctionnement complexe : elles sont à la fois un lieu de vie où sont proposés hébergement et restauration et un lieu de soins. Les personnes âgées qui y vivent sont en général fragilisées, donc peu armées pour faire entendre leur voix. Ainsi, toute structure d'hébergement pour personnes âgées a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses concepts et de ses prestations et services.

Cette démarche se traduit par la mise en place d'un système de la gestion de qualité qui doit obligatoirement procéder tous les 5 ans à une auto-évaluation des prestations, services et concepts définis au projet d'établissement ainsi que des dispositions du contrat d'hébergement.

Cette auto-évaluation porte une appréciation sur les actions mises en place et leurs effets pour les résidents. L'évaluation interne doit normalement être participative, les résidents les familles et les professionnels y sont associés.

Les résultats et les projets d'amélioration sont à formuler dans un rapport qui doit être transmis au ministre.

Ad articles 14 et 15

Suivant l'article 14, l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées est soumise à agrément conformément à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

L'article 15 définit tous les documents nécessaires à l'octroi de l'agrément et à son suivi. Toutes les pièces énumérées sont à tenir à jour. Le ministre se réserve le droit de demander tout autre document pour vérifier le bon fonctionnement et la non mise en danger des résidents.

Ad article 16

Le terme de « services d'aides et de soins à domicile » remplace les deux services nommés « service d'aide à domicile » et « services de soins à domicile ». L'expérience pratique a montré que les usagers ont presque toujours besoin des deux services et les organismes gestionnaires les gèrent d'habitude dans un seul service et ne font qu'une distinction artificielle pour l'agrément. Il a donc semblé utile de changer la terminologie et de regrouper ces services en un service unique.

Comme les services d'aides et de soins à domicile ne s'adressent pas exclusivement à une population de personnes âgées de soixante ans et plus mais sont ouverts à tous ceux nécessitant un accompagnement, un soutien ou une aide au quotidien.

La définition du « service d'aides et de soins à domicile » a été modifiée dans le sens qu'elle reprend textuellement les missions de l'ancien service de soins à domicile. En ce qui concerne le service d'aide

à domicile, le texte considère uniquement les prestations d'aides et de soins qui sont visés par le livre V du Code de la sécurité sociale relatif à l'assurance dépendance. D'autres services prestés au quotidien, comme par exemple le nettoyage, ne sont pas visés par le présent article afin d'éviter de devoir obliger des firmes de nettoyage à demander un agrément.

La définition du rôle et de la fonction du personnel d'encadrement est restée inchangée.

Ad article 17

Les auteurs du texte ont tenu à définir clairement au paragraphe 1er les prestations et services qui doivent être offerts par les « services d'aides et de soins à domicile ». Il s'agit des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé et de la prise en charge 24 heures sur 24 dans les situations de fin de vie. Les heures d'ouverture n'ont pas été modifiées et en général ces services fonctionnent de 6 à 22 heures, mais il est précisé que l'organisme gestionnaire a l'obligation de garantir une prise en charge 24 heures sur 24 dans les situations de fin de vie.

Suivant le paragraphe 2, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un plan individuel de prise en charge par catégorie d'usagers selon qu'ils bénéficient de prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et/ou d'une prise en charge 24 heures sur 24 dans les situations de fin de vie. Cette disposition veut ainsi responsabiliser, impliquer et informer les usagers en ce qui concerne les démarches concernant leur vie. Il importe que la personne âgée n'assume plus les décisions suggérées par les soignants mais exprime clairement ses désirs. Un plan individuel de prise en charge n'est pas prévu pour les usagers recourant à des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé. En effet, comme ces soins peuvent être ponctuels et ne pas présenter de caractère régulier, ce choix a été fait par les auteurs du texte.

Le paragraphe 3 prévoit qu'en cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le paragraphe règle encore la composition du comité.

Ad article 18

Au paragraphe 1er, la description de la tâche du chargé de direction est faite afin de préciser qu'il est en charge de la gestion journalière du service et doit être disponible pour les usagers et leurs proches.

Les paragraphes 2 et 3 proposent un allégement par rapport aux dispositions réglementaires en vigueur qui prévoient un chargé de direction à mi-temps pour le « service d'aide à domicile » et un chargé de direction à mi-temps pour le « service de soins à domicile ». La proposition de texte permet à un service de taille réduite de ne disposer que d'un chargé occupant une tâche à raison de 75%.

Suivant le paragraphe 6, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Par parallélisme à l'article 4, les auteurs du texte n'ont pas voulu faire une énumération des diplômes acceptés pour devenir chargé de direction. Il est ainsi précisé un niveau de formation minimal en fonction du service visé et les compétences indispensables pour assurer la gestion quotidienne du service. Pour les services d'aides et de soins à domicile, une ouverture plus large a été faite en ce qui concerne les autres domaines de compétences du chargé de direction.

Au paragraphe 7, afin de ne pas surpondérer la compétence dans le domaine de la gérontologie, le choix a été fait de tenir compte également de compétences dans le domaine des soins ou du travail social de la part du chargé de direction. Le niveau de compétences orales à atteindre en luxembourgeois a été fixé pour le chargé de direction au niveau B2.

Ad article 19

Pour les services d'aides et de soins à domicile, les auteurs texte n'ont pas prévu la possibilité de faire une sous-traitance en ce qui concerne le personnel d'encadrement. Au contraire, le personnel doit être engagé par l'organisme gestionnaire. Ce choix a été fait car il est primordial que le personnel d'encadrement prenant en charge les usagers soit au courant du projet d'établissement et des différents concepts de prise en charge qui en découlent.

Le taux de qualification du personnel d'encadrement n'a pas changé par rapport au texte réglementaire actuellement en vigueur. En ce qui concerne la connaissance de la langue luxembourgeoise, le

choix a été fait de fixer la connaissance orale au niveau B1 en ce qui concerne le personnel d'encadrement.

Ad article 20

Au niveau de l'effectif en personnel, l'article 20 prévoit, qu'afin de pouvoir exploiter un service d'aides et de soins à domicile, il est nécessaire de disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour le personnel d'encadrement et du poste de chargé de direction. Cette norme a été réduite par rapport au texte en vigueur et constitue donc un allègement.

A côté du taux de formation pour les soins palliatifs, les auteurs du texte introduisent au paragraphe 4, une nouvelle formation de base en psycho-gériatrie, ceci en concordance avec le plan national démence et le plan mondial démence de l'Organisation mondiale de la santé. Le règlement grand-ducal déterminant l'organisation de la formation prévu par ce paragraphe, sera introduit dans la procédure réglementaire dans les meilleurs délais. Les auteurs veilleront à ce qu'un certain parallélisme au niveau de la terminologie des textes applicables en la matière soit assuré.

De même et sous certaines conditions une dispense est prévue.

Ad article 21

Les auteurs du texte ont voulu laisser le plus de liberté d'action possible aux organismes gestionnaires, c'est pourquoi uniquement des obligations pour le personnel d'encadrement ont été fixées tandis que les exigences quant au personnel autre sont laissées à l'appréciation de l'organisme gestionnaire, tout en gardant à l'esprit que les législations telles que le droit du travail, le cadre législatif et réglementaire relatif à l'Inspection du travail et de mines et au Ministère de la Santé dans le contexte de l'hygiène doivent être respectés.

Ad article 22

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 23

Le projet d'établissement décrit le fonctionnement du service et fournit des bases pour les différents concepts de prise en charge des usagers.

Il revient à l'organisme gestionnaire de décider de l'envergure à donner aux différents points à traiter tout en sachant que pour chaque point individuellement, la position du service doit être détaillée.

Ad articles 24 et 25

Il est essentiel que l'usager soit mis au courant du prix avant tout début de prestations et qu'un contrat règle la relation entre les deux parties. Le contenu de ce contrat est détaillé ainsi que la façon dont il devra être expliqué à l'usager. Par contre, la fixation des détails du contrat est laissée à la libre appréciation des organismes gestionnaires.

Afin de garantir la transparence des informations à l'égard des non bénéficiaires de l'assurance dépendance bénéficiant de prestations d'aides et de soins telles que prévues au livre V du Code de la sécurité sociale, il a été prévu d'établir un devis. L'établissement du devis concerne entre autres aussi les personnes qui ont fait une demande d'assurance dépendance mais qui sont en attente d'une décision quant à un accord final et quant au forfait retenu.

Ad article 26

Pour chaque usager, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un dossier individuel. La forme du dossier et le niveau de déclination des différentes catégories sont à l'appréciation du gestionnaire.

Ad article 27

L'accent mis sur la qualité des prestations, il va de soi que l'organisme gestionnaire mette en place un système de la gestion de la qualité reprenant les points qui sont à évaluer impérativement. Il reste

à l'organisme gestionnaire de décider quel système il désire utiliser et l'envergure à donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations imposées.

Ad articles 28 et 29

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

Ad article 30

Le terme de « centre de jour pour personnes âgées » remplace celui de « centre psycho-gériatrique ». En effet, l'expression « centre de jour » est celle couramment employée par les organismes gestionnaires ainsi que par le public.

Au point 2, la définition du centre de jour pour personnes âgées a été modifiée dans le sens qu'on ne parle plus d'accueil de jour ou de nuit mais d'un accueil pendant au maximum 12 heures d'affilée. En effet, les centres de jour pour personnes âgées font partie des mesures du maintien à domicile et non de celles du long séjour. Dans le passé, les centres psycho-gériatriques ouverts de nuit n'ont pas perduré et la durée de 12 heures a été fixée pour éviter un encadrement sur place 24 heures sur 24. Les auteurs du texte ont tenu à ce que les centres de jour pour personnes âgées puissent réellement décharger les familles et garantir, de par leur durée d'ouverture, la possibilité pour l'entourage socio-familial proche, de pouvoir poursuivre ses activités professionnelles et soulager les familles aidantes.

Les termes de « personnes âgées » ont été remplacés par ceux de « principalement les personnes ayant atteint au moins l'âge de 60 ans et ayant un besoin en aides et soins ». Afin de pouvoir faire appel à ce service, une personne de plus de 60 ans doit donc faire valoir un besoin en aides et en soins. Les centres de jour pour personnes âgées s'adressent donc principalement à des personnes fragiles qui sont à la retraite pour les démarquer du secteur handicap.

Au paragraphe 4, la définition du rôle et de la fonction du personnel d'encadrement n'a pas changé.

Ad article 31

Le paragraphe 2 énumère les différents locaux dont doit disposer un centre de jour pour personnes âgées, à savoir une salle à manger, une salle pour animation et vie sociale et une salle de repos. Afin de ne pas perturber le repos des usagers, la salle de repos doit nécessairement être séparée des autres locaux.

Suivant le paragraphe 3, tout organisme gestionnaire a l'obligation d'installer un système d'appel d'urgence dont la gestion lui incombe. Afin de garantir l'accès de tout usager aux informations et nouvelles internes et externes via les moyens de la technologie moderne, une connexion des locaux de séjour aux technologies de l'information et de la communication est rendue obligatoire. Le système d'appel d'urgence peut comporter différentes mesures adaptées aux capacités spécifiques des usagers.

Le paragraphe 4 renvoie vers le règlement grand-ducal précisant d'une façon détaillée les exigences quant aux bâtiments et locaux.

Pour le commentaire du paragraphe 5, il y a lieu de se référer au commentaire figurant à l'article 2, paragraphe 6.

Ad article 32

Le paragraphe 1er définit les prestations et services qui doivent être offerts dans un centre de jour pour personnes âgées. Un organisme gestionnaire ne peut donc ni refuser de prester les prestations énumérées ni les facturer en tant que supplément. Le centre de jour pour personnes âgées ayant comme mission, dans le contexte du maintien à domicile, de pallier au risque d'isolement social, il doit impérativement proposer des offres visant à stimuler les compétences sociales de l'usager.

Une personne fréquentant le centre de jour pour personnes âgées doit être prise en charge comme tout citoyen pour les soins de premier secours par un professionnel mais doit également pouvoir bénéficier de l'administration des médicaments pendant son séjour dans le centre. Il est évident que si une personne cognitivement valide désire prendre ses médicaments sans assistance, il faudra respecter ce souhait. D'autre part, il est primordial de soutenir une personne n'arrivant plus à gérer cette tâche dans le contexte de la prise en charge pendant le jour.

Le paragraphe 2 précise les prestations et services qui sont comprises dans le prix journalier à payer et celles qui sont obligatoirement à reprendre dans un devis. Le point 4 du paragraphe 1er n'est pas

dans compris dans le prix journalier étant donné que sont visées des activités qui sont couvertes par l'activité de garde en groupe de l'assurance dépendance.

Le paragraphe 3 prévoit une modification des heures d'ouverture du centre de jour pour personnes âgées qui doit être ouvert 5 jours et au moins 40 heures jours par semaine, ceci pendant toute l'année. Ce choix est proposé afin que les familles aidantes puissent coordonner l'encadrement de leur membre de famille plus âgé avec leur vie professionnelle et leurs autres obligations. Comme les jours fériés l'entourage peut prendre en charge la personne fragile, le centre de jour pour personnes âgées n'est pas obligé d'ouvrir ses portes à ces jours.

Ad article 33

Aux paragraphes 1er et 2, la description de la tâche du chargé de direction est faite afin de préciser qu'il est en charge de la gestion journalière du service et disponible pour les usagers et leurs proches.

Le paragraphe 5 règle le niveau de formation minimale et les compétences indispensables du chargé de direction pour assurer la gestion quotidienne du service. Comme pour les structures d'hébergement pour personnes âgées et les services d'aide et de soins, le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois.

Ad article 34

Suivant le paragraphe 1er, afin de pouvoir exploiter un centre de jour pour personnes âgées, il faut disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour le personnel d'encadrement et d'un poste à mi-temps de chargé de direction. Cette norme permet de garantir le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées 5 jours par semaine pendant toute l'année.

Aux paragraphes 2 et 3, les auteurs du texte introduisent la notion d'encadrement moyen mensuel afin de permettre aux organismes gestionnaires de dépasser momentanément la capacité maximale en nombre d'usagers en prenant comme période de référence le mois calendrier. Il est permis un dépassement de 20% maximum de la capacité maximale d'usagers sous condition que les infrastructures soient suffisamment dimensionnées pour éviter un effet d'encombrement de l'environnement social chez les usagers.

Suivant les paragraphes 4 et 5, l'encadrement est calculé de sorte à ce que des personnes non dépendantes puissent être dignement prises en charge par l'organisme gestionnaire tout en sachant que ces mêmes membres du personnel peuvent prester des actes dans le cadre de l'assurance dépendance si les usagers sont dépendants.

Dans cette même optique, un agent du personnel d'encadrement ou le chargé de direction doit être présent lorsqu'un usager se trouve dans le centre de jour pour personnes âgées.

Comme l'article 32 fixe l'obligation d'administrer les médicaments aux usagers pendant leur séjour au centre de jour pour personnes âgées, il va de soi que l'organisme gestionnaire doit disposer d'une infirmière pour accomplir cette tâche.

Le personnel d'encadrement ne peut faire l'objet d'un contrat de sous-traitance, mais doit être engagé par l'organisme gestionnaire sous contrat de travail. En effet, il est primordial que le personnel prenant en charge les usagers soit au courant du projet d'établissement et des différents concepts de prise en charge en découlant.

Les connaissances de langue du personnel d'encadrement sont précisées afin d'éviter toute ambiguïté sur les connaissances requises.

A côté du taux de formation pour les soins palliatifs, il est instauré un taux de formation dans le cadre de la formation psycho-gériatrique. Le règlement grand-ducal déterminant l'organisation de la formation prévu par ce paragraphe, sera introduit dans la procédure réglementaire dans les meilleurs délais. Les auteurs veilleront à ce qu'un certain parallélisme au niveau de la terminologie des textes applicables en la matière soit assuré.

De même et sous certaines conditions une dispense est prévue.

Ad article 35

Les auteurs du texte ont voulu laisser le plus de liberté d'action possible aux organismes gestionnaires, c'est pourquoi uniquement des obligations pour le personnel d'encadrement ont été fixées tandis que les exigences quant au personnel autre sont laissées à l'appréciation de l'organisme gestionnaire.

Ad article 36

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 37

Le règlement général est la pièce maîtresse de la description du fonctionnement du service. Il fournit, ensemble avec le projet d'établissement, des bases pour les différents concepts de prise en charge des usagers.

Il revient à l'organisme gestionnaire de décider de l'envergure à donner aux différents points à traiter mais tout en sachant que pour chaque point individuellement il faut détailler sa position.

Ad articles 38 et 39

Il est primordial que l'usager soit mis au courant du prix avant tout début de prestations et qu'un contrat règle la relation entre les deux parties. Le contenu du contrat sont précisées et la façon dont il sera expliqué à l'usager.

Ad article 40

Pour chaque usager, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un dossier individuel reprenant différentes catégories de documents. La forme du dossier et le niveau de déclination des différentes catégories sont à l'appréciation de l'organisme gestionnaire.

Ad article 41

L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de la qualité reprenant les points qui sont à évaluer impérativement. Il reste à l'organisme gestionnaire de décider quel système il désire utiliser et l'envergure à donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations imposées.

Ad article 42

Pour exploiter un centre de jour pour personnes âgées, il faut impérativement disposer d'un agrément qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

Ad article 43

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

Ad article 44

Le terme de « centre régional d'animation et de guidance pour personnes âgées » utilisé dans le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 est remplacé par le terme de « club Aktiv Plus ».

Alors que dans le texte réglementaire actuellement en vigueur, sont visées principalement des personnes âgées, le terme de personne âgée a été remplacé dans le présent texte par celui de personne ayant au moins atteint l'âge de 60 ans, ceci afin de souligner l'importance qui revient à la promotion du vieillissement actif qui se définit sur le terrain par des activités et mesures dans les domaines de l'interculturel, de l'intergénérationnel, de la prévention de l'isolement sociale, de la participation active et de l'apprentissage tout au long de la vie.

Ad article 45

Suivant le paragraphe 2, les activités du club Aktiv Plus peuvent être prestées à divers endroits et dans divers locaux. Il n'est dès lors pas nécessaire de définir davantage les infrastructures du club Aktiv Plus.

Ad article 46

Les auteurs du texte ont opté pour une définition plus détaillée des prestations et services que chaque club Aktiv Plus est tenu de garantir.

Les heures hebdomadaires d'ouverture et le nombre de jours par semaine respectivement de semaines par an d'ouverture sont restés inchangés. Etant donné que les activités proposées ne doivent pas obli-

gatoirement être organisées au siège du club Aktiv Plus mais peuvent avoir lieu dans d'autres localités de la région déterminée, et afin de garantir aux personnes intéressées de trouver un interlocuteur, chaque club Aktiv Plus a l'obligation d'assurer une permanence hebdomadaire d'au moins 3 heures d'affilée et sur rendez-vous.

Ad article 47

Au paragraphe 1er, la description de la tâche du chargé de direction est faite afin de préciser qu'il est en charge de la gestion journalière du service.

Le paragraphe 3 établit les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux services.

Suivant le paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Le paragraphe 5 règle le niveau de formation et les compétences indispensables que doit offrir le chargé de direction pour assurer la gestion quotidienne des services.

Le niveau compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

Ad article 48

L'article 48 définit les principes de recrutement et se prononce sur la qualification professionnelle du personnel d'encadrement. Le niveau de qualification du personnel d'encadrement est laissé au libre choix de l'organisme gestionnaire qui peut engager le personnel soit sous contrat de travail ou à titre de vacataire ou bénévole en fonction des compétences nécessaires et en fonction de l'offre en prestations et services du club. Les connaissances de langue du personnel d'encadrement sont précisées afin d'éviter toute ambiguïté sur les connaissances requises.

Ad article 49

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 50

Le règlement général constitue la pièce maîtresse de la description du fonctionnement du service. Il permet de se donner avec le projet d'établissement des bases pour les différents concepts de prise en charge des usagers.

Le projet d'établissement définit les objectifs généraux du club Aktiv Plus, l'offre de prestations et des diverses mesures favorisant l'échange interculturel et intergénérationnel.

Ad article 51

Tout club Aktiv Plus a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses concepts et de ses prestations et services. Il appartient à l'organisme gestionnaire de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

Ad articles 52 et 53

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

Ad article 54

Au point 2, la définition du service repas sur roues a été modifiée dans le sens qu'on ne parle plus de fournir régulièrement au domicile un repas principal mais d'organiser la livraison des repas au domicile des usagers du service. En effet, dans le passé il n'a pas toujours été clair qui était l'organisme qui devait demander un agrément pour le service repas sur roues : l'organisme gestionnaire qui cuisine les repas, le service qui livre les repas ou le service qui organise la livraison des repas. L'article 54

prévoit que la responsabilité incombe clairement à l'organisme gestionnaire qui est l'interlocuteur de l'usager et facture le service.

Par ailleurs, l'obligation d'une attestation socio-familiale pour pouvoir profiter du service en question a été supprimée.

Au point 3, il est précisé que le service repas sur roues vise principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de 60 ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Ad article 55

L'organisme gestionnaire est tenu à veiller non seulement à sa propre prestation mais également aux services sous-traités qui doivent respecter toutes les autres dispositions légales en rapport avec la livraison de repas. Cette mesure fait partie des mesures veillant à garantir la qualité des services offerts.

Ad article 56

Aux points 1 et 2 sont défini les prestations et services qui doivent être offerts par un service repas sur roues. Le désir est clairement de ne pas vouloir agréer des restaurateurs qui sont soumis à une législation propre et qui livrent des plats du jour ou des repas à la carte à domicile à des clients indépendamment de leur âge. Le service repas sur roues est tenu d'offrir des repas variés et équilibrés, de préférence sous la responsabilité d'une diététicienne. Ces repas doivent être adaptés à l'âge des usagers dans le sens que la valeur calorique doit tenir compte de la population cible, de même que leur consistance doit être adaptée aux possibilités de déglutition des usagers. Par ailleurs, il faudra tenir compte des pathologies possibles de cette population fragile comme l'insuffisance rénale, le diabète, l'insuffisance cardiaque, etc.

Le mode de livraison n'a pas été changé par rapport au texte réglementaire en vigueur. Par contre, un service repas sur roues n'est plus obligé d'avoir une disponibilité pour tous les usagers d'une région déterminée. Si l'organisme gestionnaire n'a pas le droit de refuser un client à cause de ses considérations d'ordre idéologique, philosophique et religieux, il peut refuser de préparer des repas pour des personnes qui suivent des régimes non médicalement indiqués.

Ad article 57

Au paragraphe 1er, la description de la tâche du chargé de direction est indiquée afin de préciser qu'il est en charge de la gestion journalière du service.

Le paragraphe 2 prévoit dans un souci de transparence le remplaçant du chargé de direction doit être connu aussi bien des membres du personnel que des usagers afin d'éviter tout problème de communication.

Au paragraphe 3, les auteurs du texte énumèrent les diplômes acceptés pour devenir chargé de direction d'un service repas sur roues. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

Ad article 58

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 59

Il est primordial que l'usager soit mis au courant du prix avant tout début de prestations et qu'un contrat règle la relation entre les deux parties. Ce contrat marque également une différence avec les restaurateurs locaux livrant des repas à domicile.

Ad article 60

Les lignes directrices du contrat sont définies et la façon dont il est expliqué à l'usager. Par contre, les détails du contrat sont laissés à l'appréciation de l'organisme gestionnaire.

Dans le contexte des services repas sur roues, il est important que la question sur les modalités d'action à entreprendre en cas de non-réception du repas soit réglée. Les organismes gestionnaires sont

laissés libres quant au choix de toutes les solutions possibles mais il est précisé que la solution préconisée soit connue de l'usager comme des membres du personnel propre ou du personnel engagé par sous-traitance.

Ad articles 61 et 62

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

Ad article 63

Suivant le point 2, les services activités seniors s'adressent principalement aux personnes âgées de soixante ans et plus, à leurs familles et aux services ayant une population cible similaire.

Ad article 64

Le paragraphe 2 précise l'infrastructure minimale des services activités seniors qui consiste au moins en un espace bureau et de sanitaires accessibles.

Ad article 65

Le paragraphe 1er définit l'offre des services activités senior qui consiste en diverses offres de formation, de prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, proposées principalement soit aux personnes âgées de soixante ans et plus, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles.

Les paragraphes 2 et 3 déterminent les heures d'ouverture au siège du service et la communication de l'offre de prestation et services au public.

Ad article 66

Les paragraphes 1er et 2 fournissent une description de la tâche du chargé de direction et les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux services.

Suivant le paragraphe 3, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel, disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Le paragraphe 4 précise la qualification requise du chargé de direction d'un service activités seniors et la nécessité de disposer de compétences en gestion et en gérontologie. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

Ad article 67

L'article 67 précise que le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le niveau de qualification du personnel d'encadrement est laissé au libre choix de l'organisme gestionnaire qui peut engager le personnel en fonction des compétences nécessaires en fonction de l'offre en prestations et services du service. Les connaissances de langue du personnel d'encadrement sont également précisées.

Ad article 68

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 69

Le règlement général constitue la pièce maîtresse de la description du fonctionnement du service. Il permet de se donner avec le projet d'établissement des bases pour l'offre des prestations et services aux usagers.

Le projet d'établissement définit les objectifs généraux du service, l'offre de formations et de prestations au public cible.

Ad article 70

Tout service activités seniors a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses concepts et de ses prestations et services. Il appartient à l'organisme gestionnaire

de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

Ad article 71

L'exploitation d'un « service activités seniors », est soumise à agrément qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

Ad article 72

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

Ad article 73

L'article 73 définit la mission du service téléalarme qui consiste à assurer un service de communication assurant, en cas de besoin, l'envoi d'assistance et de secours d'urgence aux usagers. Tel que précisé au point 3 de l'article 73, le service téléalarme peut s'adresser tant aux personnes âgées de 60 ans au moins, qu'à des personnes éprouvant des difficultés au niveau de leur mobilité ou atteintes d'une maladie chronique.

Ad article 74

L'article 74 détaille précisément les obligations de l'organisme gestionnaire. Outre de garantir aux usagers un service assurant l'envoi de secours à domicile en cas d'appel, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir une fiche de transmission reprenant les données d'identification de la personne et certaines informations médicales nécessaires pour assurer la liaison avec une intervention du personnel du centre de secours amené à intervenir.

Ad article 75

Les paragraphes 1er et 2 fournissent une description de la tâche du chargé de direction et les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux services. Il est tenu de collaborer régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Suivant le paragraphe 3, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel, disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Le paragraphe 4 précise la qualification requise du chargé de direction d'un service téléalarme et la nécessité de disposer de compétences en gestion et en gérontologie. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

Ad article 76

L'article 76 précise le personnel du service téléalarme qui se compose d'agents de communication au service téléphonique et d'évaluateurs. Les connaissances de langue du personnel du service téléalarme sont précisées.

Le niveau de qualification des agents de communication au service téléphonique est laissé au libre choix de l'organisme gestionnaire qui peut engager le personnel soit sous contrat de travail ou à titre de vacataire ou bénévole. Les évaluateurs doivent quant à eux être en possession d'un diplôme d'infirmier, d'assistant social ou d'assistant d'hygiène sociale.

Ad article 77

Tel que prévu au commentaire relatif à l'article 8, les auteurs du texte veulent davantage de transparence pour l'usager en créant un registre public reprenant l'intégralité des services agréés, leur nom, leur forme juridique et leur adresse. Une trame uniforme pour tous les organismes gestionnaires permet de les comparer et de faire en tant que consommateur des choix éclairés.

Ad article 78

Tout organisme gestionnaire est tenu adopter un projet d'établissement détaillant l'offre de services et ses modalités aux usagers.

Ad article 79

L'article 79 définit l'obligation de l'organisme gestionnaire de conclure un contrat de services avec l'usager ou son représentant légal, ainsi que la forme et les modalités du contrat.

Ad article 80

L'article 80 précise le contenu du contrat de services. Dans un esprit de protection du consommateur et de la personne vulnérable, et de transparence, les auteurs du texte ont précisé le contenu du contrat de services en fixant la nature, l'équipement, le coût et la facturation des prestations offertes.

Ad article 81

L'article 81 insiste sur l'obligation de tout organisme gestionnaire d'établir pour chaque usager un dossier individuel. L'établissement de ce dossier est fait dans un esprit d'améliorer l'efficacité de la prise en charge en cas d'appel d'urgence de l'usager. Le dossier individuel comporte la fiche de transmission avec les données d'identification de la personne et certaines informations médicales afin d'assurer la liaison avec le personnel du centre de secours.

Ad article 82

Tout service téléalarme a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de son offre. Il appartient à l'organisme gestionnaire de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

Ad article 83

L'exploitation d'un service téléalarme est soumise à agrément qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

Ad article 84

Cet article définit tous les documents nécessaires à l'octroi de l'agrément mais également à son suivi. Toutes les pièces énumérées sont à tenir à jour. Le ministre se réserve le droit de demander tout autre document ou renseignement indispensable pour vérifier le bon fonctionnement et la non mise en danger des résidents.

Ad article 85

Cet article définit le champ d'application du chapitre 8 qui concerne les immeubles vendus ou loués sous une dénomination visant les personnes âgées.

Ad article 86

Le dispositif du texte ne prévoit plus d'inclure après l'entrée en vigueur les logements de type logements encadrés n'étant pas déjà en possession d'agrément. Ce choix a été opéré en raison de plusieurs difficultés. Le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux organismes gestionnaires de services pour personnes âgées actuellement en vigueur prévoit que, si le besoin en aides et soins du résident dépasse le seuil des douze heures de prestation d'actes essentiels de la vie, le résident doit quitter le logement encadré et être pris en charge dans une autre structure répondant davantage à ses besoins. Par ailleurs, certains logements encadrés sont organisés sous forme de copropriétés et sont donc réglementés par une base légale qui leur est propre, ce qui risque de conduire à des incompatibilités entre les différentes législations. En plus, le contrôle d'agrément dans les logements encadrés organisés sous forme de copropriétés s'avère difficile étant donné que les agents chargés du contrôle n'ont pas accès à ces infrastructures. Les dispositions transitoires tiennent toutefois compte du cadre existant de sorte à ce que les logements encadrés ayant obtenu un agrément au sens de la loi dite ASFT continuent à être régis par ces dispositions.

Ad article 87

L'article 87 institue le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) en lui conférant une base légale. A la base, le CSPA avait été introduit en 1976 par le règlement ministériel du 9 février 1976 avec comme objet d'instituer un organe chargé d'étudier les problèmes des personnes âgées. A l'issue de l'aboutissement des initiatives développées dans le cadre de l'Année internationale des Personnes âgées (ONU 1999), le CSPA fut remanié par l'arrêté ministériel du 25 février 2000 précisant les missions, la composition et les modalités de travail du Conseil supérieur des Personnes âgée. Le Conseil supérieur des personnes âgées est un organe consultatif chargé de conseiller le ministre et d'examiner tous les problèmes se rapportant aux personnes âgées et de faire des propositions d'amélioration.

Le Conseil comprend des représentants d'organisations de et pour personnes âgées, de syndicats et des représentants de l'Etat. En plus, il y a des membres qui sont cooptés au vu, soit de leur compétence professionnelle dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines ou de la gérontologie, soit de leur engagement social.

Ad article 88

Par l'article 88, des dispositions concrètes sont introduites quant à la présentation des dossiers à soumettre avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure de structure d'hébergement pour personnes âgées ou centre de jour pour personnes âgées pour solliciter l'accord préalable ministériel. En vue de l'obtention de l'accord préalable, divers documents doivent être soumis au ministère, à savoir la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées, l'offre de services et les concepts de prise en charge spécifiques au bénéfice des résidents. Par ailleurs, sont exigé les règlements de sécurité et plans d'intervention ainsi que les projets de plans architecturaux. L'accord préalable ministériel ne dispense toutefois pas de la demande d'agrément. L'accord préalable devient caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans suivant l'octroi de l'accord.

Ad article 89

Il appartient au ministre ayant la Famille dans ses attributions de contrôler le respect des dispositions de la présente loi. A cet effet, des fonctionnaires déterminés sont chargés de ce contrôle et ont la faculté de demander tout document utile pour exercer leur mission. Pour faciliter cette mission de contrôle, chaque organisme gestionnaire est tenu d'avoir à disposition un dossier d'agrément à jour.

Ad article 90

Le présent article vise à mettre en place une procédure de gestion des réclamations par la voie de la conciliation des parties au cas où le ministre est saisi d'une réclamation. Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place en interne un système de gestion des réclamations à destination des résidents ou usagers de ses structures ou services tel que cela est prévu dans son projet d'établissement.

Pour être recevable au niveau du ministre, la réclamation doit avoir été préalablement adressée à l'organisme gestionnaire. En l'absence de réponse ou de réponse favorable à la réclamation par l'organisme gestionnaire endéans un délai précis, l'intéressé peut en saisir par écrit le ministre qui désigne un fonctionnaire pouvant accéder à toutes les pièces nécessaires et pertinentes et disposant d'un droit de visite, voire d'entrevue avec les parties concernées en vue d'analyser la réclamation. A la fin de son instruction, le ministre communique ses conclusions aux parties.

Ad article 91

Les dispositions modificatives tiennent compte de la modification introduite au sujet des immeubles vendus ou loués sous une dénomination visant les personnes âgées. Il est ainsi prévu de modifier l'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis par un nouveau point 6 précisant qu'un règlement de copropriété ne peut imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. En effet, étant donné que les personnes âgées sont propriétaires de leur logement, elles doivent être laissées libres d'avoir recours à un service pour personnes âgées correspondant à leur choix.

Ensuite, l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique est complété par une nouvelle lettre f) faisant référence à l'obligation de respecter les dispositions de la présente loi.

Ad article 92

Le paragraphe 1er précise que les dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 relatives aux infrastructures et équipements du présent texte s'appliquent aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie trois ans après l'entrée en vigueur de la loi. Les projets dont l'autorisation de bâtir est établie dans un délai inférieur à trois ans continuent à être régis par les anciennes dispositions.

Afin de ne pas tomber dans un vide juridique au niveau des infrastructures des centres intégrés, des maison de soins, des centres psycho-gériatriques et des centres régionaux d'animation et de guidance

pour personnes âgées disposant d'un agrément au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures visées à l'article 92, paragraphe 1er, alinéa 1 les dispositions de la loi ASFT et du chapitre 5 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées pris en son exécution restent applicables.

Tel que prévu au commentaire de l'article 86, le paragraphe 2 prévoit que le cadre existant des logements encadrés ayant obtenu un agrément au sens de la loi dite ASFT avant l'entrée en vigueur de la présente loi continuent à être régi par ces dispositions.

Les paragraphes 4 et 5 prévoient que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur de la présente loi et qui ne remplissent pas les conditions de qualification, de compétences et le niveau exigé de connaissance des langues prévues dans la présente loi, peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire.

Le paragraphe 6 fixe un délai de cinq ans pour les membres du personnel d'encadrement pour effectuer la formation requise en psycho-gériatrie.

Ad article 93

L'article 93 fixe l'entrée en vigueur de la présente loi.

*

FICHE FINANCIERE

Le texte sous rubrique se propose d'organiser les structures et services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi dite ASFT. Il envisage à améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour les prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.

Le présent texte, prévoit entre autres, la mise en œuvre du registre public des structures et services pour personnes âgées, qui sera publié sur le portail internet et sous la rensponsabilité du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. A cet égard, et au vu du nombre d'agréments accordés au sens de la loi modifiée du 8 septembre 1998 dite ASFT, et au vu du volume des informations à publier, il y a lieu de créer un poste administratif de carrière moyenne dont la tâche consistera en la gestion journalière du regisre dont question.

L'impact budgétaire en ce qui concerne le poste précité peut donc être chiffré comme suit:

Traitement de base du stagiaire fonctionnaire du groupe de traitement B1 : 57.092,73 €.

En ce qui concerne la mise en place et la conception dudit registre, une collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) est à prévoir. En ce moment il est encore impossible de déterminer quel sera l'impact financier concret de cette mesure. En effet, un budget devra être prévu, notamment au niveau des frais de mise en place ainsi qu'au niveau des frais d'entretien du registre.

*

TEXTES COORDONNES

1) LA LOI MODIFIEE DU 16 MAI 1975
portant statut de la copropriété des immeubles bâtis (Extrait)

Art. 10. 1. Un règlement de copropriété, objet d´une convention générale ou de l'engagement de chacun des intéressés, détermine la destination des parties tant privatives que communes, ainsi que les conditions de leur jouissance; il établit également, sous réserve des dispositions de la présente loi, les règles relatives à l'administration des parties communes et fixe la quote-part des charges afférente à chaque lot.

2. Le règlement de copropriété ne peut imposer aucune restriction aux droits des copropriétaires en dehors de celles qui seraient justifiées par la destination de l'immeuble, telle qu'elle est définie aux actes, par ses caractères ou sa situation.

3. Toute clause étrangère l'objet du règlement de copropriété tel qu'il est défini au présent article est réputée non écrite.

4. Le règlement oblige les différents propriétaires et tous leurs ayants cause, y compris les locataires et occupants à un titre quelconque. A l'égard toutefois des ayants cause à titre particulier des parties au règlement, celui-ci n'est obligatoire qu'après avoir été transcrit sur les registres du conservateur des hypothèques de la circonscription dans laquelle l'immeuble est situé. Il en est de même des additions ou modifications apportées au règlement existant. La transcription a lieu dans les formes de la loi du 25 septembre 1905 sur la transcription des droits réels immobiliers.

5. Dans les copropriétés où il n'existe pas de règlements de copropriété, le syndicat doit établir et faire publier un règlement de copropriété conformément à la présente loi. A défaut par l'assemblée générale d'en arrêter le texte à la majorité prévue à l'article 17, tout copropriétaire peut demander au tribunal civil de procéder à son établissement.

6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

*

2) LA LOI MODIFIEE DU 8 SEPTEMBRE 1998
réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (Extrait)

Art. 2. Pour obtenir l'agrément, les requérants doivent:

a) remplir les conditions d'honorabilité, tant dans le chef de la personne physique ou des membres des organes dirigeants de la personne morale responsables de la gestion des activités visées à l'article 1er que dans le chef du personnel dirigeant ou d'encadrement;

b) disposer d'immeubles, de locaux ou de toute autre infrastructure correspondant tant aux normes minima de salubrité et de sécurité qu'aux besoins des usagers;

c) disposer d'un personnel qualifié en nombre suffisant pour assurer la prise en charge ou l'accompagnement des usagers. Le niveau et le type de qualification professionnelle ou de formation équivalente ainsi que la dotation minimale en personnel sont fixés en considération des prestations offertes, des besoins des usagers et du fonctionnement du service;

d) présenter la situation financière et un budget prévisionnel, à l'exception des requérants de droit public qui y sont obligés par une autre disposition légale ou réglementaire;

e) garantir que les activités agréées soient accessibles aux usagers indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux et que l'usager de services ait droit à la protection de sa vie privée et au respect de ses convictions religieuses et philosophiques~~.~~ **;**

f) respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Les conditions ci-dessus ainsi que les modalités du contrôle des conditions sont précisées par règlement grand-ducal qui détermine les renseignements ou données à fournir et les pièces à joindre à la demande d'agrément.

Le contrôle de ces conditions incombe au ministre compétent.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	**Avant-projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :** **1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;** **2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique**
Ministère initiateur :	**Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région**
Auteur(s) :	**Claude Sibenaler, Responsable de la division «Personnes âgées»** **Thierry Welter, Conseiller de direction 1ère classe**
Téléphone :	**247-86519 / 247-86579**
Courriel :	**claude.sibenaler@fm.etat.lu / thierry.welter@fm.etat.lu**
Objectif(s) du projet :	**L'avant-projet de loi a pour objet de procéder à une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT »). Par le présent texte, il est envisagé d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour les prestataires de soins.** **En ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées, le texte gomme la différence entre centres intégrés pour personnes âgées et maisons de soins. En effet, les populations cibles de ces deux types de maisons se rejoignent de plus en plus et il n'existe guère de différence au niveau de l'exigence de l'infrastructure et les dispositions réglementaires en matière d'agrément sont presque identiques.** **Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.** **Le présent texte organise l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Tant les usagers des services que toutes les personnes intéressées auront un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres.**

	De même, dans un souci de simplification administrative, les services aides à domicile et soins à domicile sont regroupés en une seule activité. **De plus, la dénomination des centres psycho-gériatriques est changés en « de jour pour personnes âgées ».**
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s) :	
Ministère de la Justice, Ministère de la Santé, Ministère de la Sécurité sociale	
Date :	**23/12/2019**

Mieux légiférer

1. Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, …) consultée(s) : Oui ☒ Non ☐
   Si oui, laquelle/lesquelles : Fédération COPAS, Inspection générale de la sécurité sociale, Stëftung Hëllef Doheem, Union luxembourgeoise des consommateurs, Conseil supérieur des personnes âgées, L'OGBL, le LCGB ainsi que le CGFP ont également été informés
   Remarques/Observations :

2. Destinataires du projet :
   – Entreprises/Professions libérales : Oui ☒ Non ☐
   – Citoyens : Oui ☒ Non ☐
   – Administrations : Oui ☒ Non ☐

3. Le principe « Think small first » est-il respecté ? Oui ☐ Non ☐ N.a.[1] ☒
   (c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)
   Remarques/Observations :

4. Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire ? Oui ☒ Non ☐
   Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière ? Oui ☐ Non ☒
   Remarques/Observations :

5. Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures ? Oui ☐ Non ☒
   Remarques/Observations :

6. Le projet contient-il une charge administrative[2] pour le(s) destinataire(s) ? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet ?) Oui ☐ Non ☒
   Si oui, quel est le coût administratif[3] approximatif total ? (nombre de destinataires x coût administratif par destinataire)

1 N.a. : non applicable.

2 Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en oeuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

3 Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple: taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

7. a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

   Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

   b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel[4] ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

   Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

8. Le projet prévoit-il :
   - une autorisation tacite en cas de non réponse de l'administration ? Oui ☐ Non ☒ N.a. ☐
   - des délais de réponse à respecter par l'administration ? Oui ☐ Non ☒ N.a. ☐
   - le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois ? Oui ☐ Non ☒ N.a. ☐

9. Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p.ex. prévues le cas échéant par un autre texte) ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

   Si oui, laquelle :

10. En cas de transposition de directives communautaires, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

    Sinon, pourquoi ?

11. Le projet contribue-t-il en général à une :

    a) simplification administrative, et/ou à une Oui ☐ Non ☒

    b) amélioration de la qualité réglementaire ? Oui ☒ Non ☐

    Remarques/Observations :

12. Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

13. Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office) ? Oui ☒ Non ☐

    Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système ? Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public (et sous la responsabilité du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services. Ce registre devra être accessible au public au moment de l'entrée en vigueur du texte de loi.

14. Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒

    Si oui, lequel ?

    Remarques/Observations :

4 Loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel (www.cnpd.lu)

Egalité des chances

15. Le projet est-il :
    – principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ? Oui ☐ Non ☒
    – positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ? Oui ☐ Non ☒
    Si oui, expliquez de quelle manière :
    – neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ? Oui ☒ Non ☐
    Si oui, expliquez pourquoi :
    – négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ? Oui ☐ Non ☒
    Si oui, expliquez de quelle manière :

16. Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒
    Si oui, expliquez de quelle manière :

Directive « services »

17. Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation[5] ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒
    Si oui, veuillez annexer le formulaire A, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :
    www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html

18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers[6] ? Oui ☐ Non ☐ N.a. ☒
    Si oui, veuillez annexer le formulaire B, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :
    www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html

*

PROJET DE REGLEMENT GRAND-DUCAL RELATIF A LA LOI DU JJMMAAAA PORTANT SUR LA QUALITE DES SERVICES POUR PERSONNES AGEES

TEXTE DU PROJET DE REGLEMENT GRAND-DUCAL

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

Vu la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 2, 31 et 87 ;

Vu la fiche financière ;

Vu les avis de la Chambre des salariés, de la Chambre du commerce, de la Chambre des métiers, de Chambre des fonctionnaires et employés publics ;

---

5 Article 15, paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p. 10-11)

6 Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive « services » (cf. Note explicative, p. 10-11)

Vu l'avis du Conseil supérieur des personnes handicapées ;

Notre Conseil d'État entendu ;

Sur le rapport de Notre Ministre de la Famille et de l'Intégration, et après délibération du Gouvernement en conseil ;

Arrêtons :

Chapitre 1er – Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1. Infrastructure des structures d'hébergement pour personnes âgées

Pour les structures d'hébergement pour personnes âgées, le présent règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires,

4° les systèmes d'alerte d'urgence ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.

Art. 2. Conception de la zone d'entrée

(1) La zone d'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées doit être protégée contre les intempéries et être munie d'une signalisation adaptée aux résidents pour faciliter l'orientation dans le bâtiment.

(2) La protection de l'entrée doit être dimensionnée de sorte à permettre le stationnement d'un véhicule de type minibus.

Art. 3. Liaison entre bâtiments

La liaison entre plusieurs bâtiments doit se faire par au moins un passage fermé et chauffé.

Au sens du présent règlement grand-ducal, les liaisons sont à considérer comme couloirs.

Art. 4. Logement individuel

(1) Le logement individuel comporte au moins une chambre et une salle d'eau.

(2) La surface nette minimale de la chambre ne peut être inférieure à 18 m^2.

(3) La chambre doit être conçue de sorte à ce qu'un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une table, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.

Le logement court séjour doit être équipé d'un lit hydraulique, d'une table de chevet à hauteur variable, d'une armoire-penderie, d'une table, d'une chaise et d'un fauteuil.

(4) Le lit doit être accessible de trois côtés en cas de besoin.

(5) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers le lit.

(6) Chaque logement est numéroté et le nom du résident figure à côté de la porte d'entrée du logement.

(7) Le logement individuel comprend une salle d'eau communiquant avec la chambre d'une surface nette supplémentaire d'au moins 5 m^2, équipée d'une douche accessible de plain-pied, d'un WC et d'un lavabo.

(8) Une salle d'eau peut être partagée par deux chambres individuelles sous condition qu'elle comporte deux lavabos.

Art. 5. Logement de type appartement

(1) Le logement de type appartement comporte au moins une chambre, un salon et une salle d'eau.

(2) La surface nette minimale de la chambre et du salon ne peut être inférieure à 30 m^2.

(3) Le logement doit être conçu de sorte à ce que pour chaque résident, un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.

Le logement court séjour doit être équipé d'un lit hydraulique, d'une table de chevet à hauteur variable, d'une armoire-penderie, d'une table, d'une chaise et d'un fauteuil.

(4) Le logement doit permettre l'agencement d'une table.

(5) Le ou les lits doivent être accessibles de trois côtés en cas de besoin.

(6) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers le(s) lit(s).

(7) L'occupation maximale permise est de deux résidents par logement.

(8) Chaque logement est numéroté et les noms du ou des résidents figurent à côté de la porte d'entrée du logement.

(9) Un logement de type appartement comprend une salle d'eau communiquant avec la chambre ou le salon d'une surface nette supplémentaire d'au moins 5 m^2, équipée d'une douche accessible de plain-pied, d'un WC et d'un lavabo.

Art. 6. Logement de type oasis

(1) L'oasis comprend au moins :

1° un espace unique avec

a) des surfaces destinées au repos et au sommeil des résidents ;

b) des surfaces destinées au séjour, à la restauration et aux activités des résidents ;

c) des surfaces fonctionnelles avec un point d'eau ;

2° une salle de bain thérapeutique à usage exclusif des résidents ;

3° un accès direct vers l'extérieur ;

4° un dispositif technique spécifique pour absorber les bruits.

(2) La surface nette minimale de l'espace unique ne peut être inférieure à 20 m^2 par résident.

(3) L'oasis doit être conçue de sorte que pour chaque résident, un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.

(4) Le lit doit être accessible de trois côtés en cas de besoin.

(5) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers les lits ; au besoin une zone d'intimité doit être mise en place autour des lits. Les noms des résidents figurent à côté de la porte d'accès à l'oasis.

Art. 7. Surfaces de stockage

(1) Chaque résident d'un des types de logement prévus aux articles 4 à 6 a droit à une mise à disposition d'une armoire-penderie supplémentaire de minimum 60 x 60 x 200 cm située dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Chaque résident a droit à une armoire pour le matériel de soins et le linge plat, située à proximité du logement.

Art. 8. Lieux de vie commune

(1) La superficie totale des lieux de vie commune de

1° la salle de restaurant ;

2° la cafétéria ;

3° la salle polyvalente ;

4° les locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

5° la salle de recueil ;

compte au moins 3 m^2 par résident.

(2) La superficie totale des lieux de vie commune

1° des séjours ;

2° des salles à manger ;

3° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

compte au moins 7 m^2 par résident, à l'exclusion des résidents de l'oasis. Ces lieux de vie commune sont aménagés dans au moins deux espaces distincts et doivent se situer à proximité des logements.

Art. 9. Installations sanitaires communes

(1) Les installations sanitaires communes doivent être librement accessibles à tous les résidents et visiteurs. Les WC avec lavabos et les WC accessibles aux personnes à mobilité réduite doivent être installés à une distance maximale de 20 mètres des lieux de vie commune.

(2) Les installations sanitaires communes comprennent au moins:

1° deux WC avec lavabo par tranche entamée de 30 résidents dont au moins un WC accessible aux personnes à mobilité réduite dont la cuvette est placée de sorte qu'elle soit accessible des deux côtés ;

2° une salle de bain thérapeutique équipée d'une baignoire à hauteur variable et d'un WC accessible par tranche entamée de 60 résidents, à l'exclusion de ceux de l'oasis.

(3) La salle de bain doit être conçue de manière à garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents.

Art. 10. Système d'alerte d'urgence

(1) Un système d'alerte d'urgence doit être mis à la disposition des résidents.

(2) Le système comporte un appel fixe installé dans les installations sanitaires communes.

(3) Les chambres des logements et l'oasis comportent un système d'alerte d'urgence adapté aux capacités spécifiques des résidents.

Art. 11. Locaux de production, régénération et distribution de repas

La structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer de locaux de production ou de régénération et de distribution de repas.

Art. 12. Hauteur des locaux

Les couloirs, les lieux de vie commune et les logements à l'exclusion des salles d'eau, doivent avoir une hauteur finie minimale de 2,50 mètres.

Art. 13. Luminosité et éclairage des locaux

(1) Un éclairage suffisant est requis dans tous les endroits accessibles aux résidents. Il est adapté aux nécessités, en fonction des activités déployées dans les locaux.

(2) Les logements et les lieux de vie commune doivent être éclairés par la lumière naturelle. Les fenêtres opaques et les cours anglaises ne sont pas permises comme seule source de lumière naturelle.

(3) Les logements prévus aux articles 4, 5 et 6 à l'exception des salles d'eau sont de préférence orientés de façon à ce que les résidents puissent y bénéficier pendant toute l'année d'un ensoleillement partiel.

(4) La surface totale des fenêtres des logements prévus aux articles 4, 5 et 6 doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol, salle d'eau non comprise. Les fenêtres à l'exclusion de celles des salles d'eau doivent permettre une vision normale de l'environnement extérieur en position assise.

(5) La surface totale des fenêtres des lieux de vie commune doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol.

(6) Les logements prévus aux articles 4, 5 et 6 doivent être lumineux et l'éclairage artificiel de ceux-ci doit être de 300 lux minimum. L'éclairage artificiel doit permettre d'éclairer suffisamment la chambre sans éblouir les résidents.

(7) L'oasis doit disposer d'un système permettant la modulation de l'intensité de l'éclairage.

Art. 14. Température des locaux

(1) Une température constante minimum de 25 degrés Celsius doit pouvoir être atteinte dans les logements des résidents et dans les locaux de vie commune.

(2) Les lieux de vie commune doivent être équipés d'un système de rafraîchissement d'air.

Art. 15. Nuisances sonores

Les infrastructures doivent être conçues de sorte qu'une acoustique agréable soit garantie pour tous les résidents.

Art. 16. Ascenseurs

L'établissement doit être équipé d'au moins un ascenseur permettant le transport de lit à partir de tous les logements.

Art. 17. Signalisation

(1) Une signalisation doit permettre l'orientation dans les bâtiments et les alentours.

(2) Tous les locaux accessibles aux résidents doivent être signalisés.

(3) Toutes les informations ayant trait à la participation du résident ainsi qu'à l'animation et à la vie sociale doivent être présentées de façon compréhensible.

Art. 18. Unité adaptée

(1) Lorsque les résidents atteints d'une maladie démentielle ou d'une pathologie similaire sont accueillis de jour ou de nuit dans une unité de vie adaptée spécifiquement à leurs besoins, l'unité est conçue de sorte à faciliter la mobilité des résidents à l'intérieur de l'unité.

(2) L'accès des résidents vers l'extérieur de l'unité peut être sécurisé par des moyens techniques appropriés.

(3) L'unité de vie adaptée comporte un accès direct à l'air libre.

Chapitre 2 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 19. Conception de la zone d'entrée

(1) La zone d'entrée du centre de jour pour personnes âgées doit être protégée contre les intempéries et doit être munie d'une signalisation adaptée aux usagers pour faciliter l'orientation dans le bâtiment.

(2) La protection de l'entrée doit être dimensionnée de sorte à permettre le stationnement d'un véhicule de type minibus.

Art. 20. Locaux de séjour

La superficie totale des locaux de séjour compte au moins 5 m^2 par usager.

Art. 21. Installations sanitaires

(1) Les installations sanitaires doivent être librement accessibles à tous les usagers et visiteurs. Les WC avec lavabos et les WC accessibles aux personnes à mobilité réduite doivent être installés à proximité immédiate des locaux de séjour.

(2) Les installations sanitaires comprennent au moins:

1° un WC avec lavabo par tranche entamée de 6 places d'accueil dont au moins un WC accessible aux personnes à mobilité réduite dont la cuvette est placée de sorte qu'elle soit accessible des deux côtés ;

2° une salle de bain équipée d'une baignoire à hauteur variable ou d'une douche de plain-pied et d'un WC accessible.

(3) La salle de bain doit être conçue de manière à garantir le respect de l'intimité et de la dignité des usagers.

Art. 22. Système d'alerte d'urgence

Un système d'alerte d'urgence fixe doit être installé dans les installations sanitaires.

Art. 23. Locaux de production, régénération et distribution de repas

Le centre de jour pour personnes âgées doit disposer de locaux de production ou de régénération et de distribution de repas.

Art. 24. Hauteur des locaux

Les locaux de séjour et les couloirs doivent avoir une hauteur finie minimale de 2,50 mètres.

Art. 25. Luminosité et éclairage des locaux

(1) Un éclairage suffisant est requis dans tous les endroits accessibles aux usagers. Il est adapté aux nécessités, en fonction des activités déployées dans les locaux.

(2) Les locaux de séjour doivent être éclairés par la lumière naturelle. Les fenêtres opaques et les cours anglaises ne sont pas permises comme seule source de lumière naturelle.

(3) La surface totale des fenêtres des locaux de séjour doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol. Les fenêtres à l'exclusion de celles des sanitaires doivent permettre une vision normale de l'environnement extérieur en position assise.

(4) Les locaux de séjour doivent être lumineux et l'éclairage artificiel de ceux-ci doit être de 300 lux minimum. L'éclairage artificiel doit permettre d'éclairer suffisamment les locaux sans éblouir les usagers.

Art. 26. Température des locaux

(1) Une température constante minimum de 25 degrés Celsius doit pouvoir être atteinte dans les locaux de séjour.

(2) Les lieux de séjour doivent être équipés d'un système de rafraîchissement d'air.

Art. 27. Nuisances sonores

Le centre de jour pour personnes âgées doit être conçu de sorte qu'une acoustique agréable soit garantie pour tous les usagers.

Art. 28. Signalisation

(1) Une signalisation doit permettre l'orientation dans le bâtiment et les alentours.

(2) Tous les locaux accessibles aux usagers doivent être signalisés.

(3) Toutes les informations ayant trait à la participation de l'usager ainsi qu'à l'animation et à la vie sociale doivent être présentées de façon compréhensible.

Chapitre 3 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 29. Organisation et fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Le Conseil supérieur des personnes âgées, ci-après appelé « Conseil », se compose de 13 membres et de 12 membres cooptés au plus.

Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;

2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;

3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;

4° un représentant du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises ;

5° un délégué du ministre ayant dans ses attributions la Famille ;

6° douze membres cooptés.

(2) Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant dans ses attributions la Famille sur proposition des organismes et associations dont question au paragraphe 1er. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil. La durée du mandat des membres du Conseil est de cinq ans. Leur mandat est renouvelable.

(3) Le mandat de membre du Conseil est incompatible avec les fonctions de membre du Gouvernement, de membre de la Chambre des Députés et de membre du Conseil d'Etat.

Le membre du Conseil qui perd la qualité au titre de laquelle il a été nommé ne peut plus faire partie du Conseil.

(4) Le Conseil choisit en son sein un président et un vice-président.

(5) Le secrétariat du Conseil est assuré par un fonctionnaire ou employé de l'Etat désigné par le ministre.

(6) Le président, le vice-président, le secrétaire et deux membres du Conseil forment le bureau du Conseil. Le bureau assure la gestion des affaires courantes et se prononce sur toutes les questions concernant le fonctionnement et l'activité du Conseil.

(7) Le Conseil peut, dans l'exercice de ses missions, inviter en consultation toute personne dont le concours, en raison de sa compétence ou de sa fonction, lui paraît utile pour l'exécution de sa mission.

(8) Le Conseil peut instituer des commissions ou des groupes de travail chargés soit d'une mission permanente, soit de l'analyse d'un sujet particulier.

(9) Les décisions du Conseil sont prises à la majorité des membres présents. En cas d'égalité des voix, celle du président est prépondérante. Chaque membre peut motiver et préciser sa position et, le cas échéant, la soumettre par écrit au président qui la joindra au rapport de la séance.

(10) Le Conseil se réunit aussi souvent que l'exige la prompte expédition des affaires et au moins trois fois par an.

(11) Le Conseil établit un règlement d'ordre intérieur qui détermine notamment les modalités de convocation, de délibération et de vote du Conseil.

Art. 30. Formule exécutoire

Notre Ministre ayant la Famille dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement grand-ducal qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

EXPOSE DES MOTIFS

Le présent projet de règlement grand-ducal définit un socle en matière d'infrastructures et d'équipements en ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées et les centres de jour pour personnes âgées (tel que prévu par la jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées). Il s'agit ici des structures chargées d'accueillir pendant une période prolongée soit des résidents en hébergement institutionnel ou des usagers pendant la journée. Les dispositions servent à préciser des normes minimales qui doivent être notamment respectées au niveau de la surface du logement ou des lieux de séjours et au niveau de la conception générale de ces lieux pour les domaines touchant à l'infrastructure et aux équipements.

Le règlement grand-ducal précise également la composition et le fonctionnement du Conseil supérieur pour personnes âgées.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Ad article 1er

Sans commentaire.

Ad article 2

L'article 2 apporte des précisions relatives à la conception de la zone d'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Celle-ci doit être munie d'une signalisation adéquate pour faciliter l'orientation dans le bâtiment.

Afin de garantir un meilleur confort et une plus grande sécurité aux résidents, cet article précise que la zone d'entrée doit être protégée contre les intempéries et permettre le stationnement d'un véhicule de type minibus, tel par exemple une ambulance ou un taxi.

Ad article 3

Une structure d'hébergement pour personnes âgées peut être constituée de différents bâtiments à condition que ceux-ci communiquent entre eux par une liaison fermée et chauffée. Les normes applicables aux couloirs sont aussi à appliquer aux liaisons.

Ad article 4

Le logement individuel est un logement destiné à héberger un seul résident. Il se compose d'une chambre d'une surface nette minimale d'au moins 18 m^2 et d'une salle d'eau communicante d'une surface nette minimale d'au moins 5 m^2. Afin de permettre une plus grande flexibilité de l'agencement des logements, l'obligation de prévoir un vestibule d'entrée a été supprimé. En contrepartie, la surface minimale de la chambre est augmentée de 2 m^2. Pour garantir que l'intimité des résidents soit respectée, l'alinéa 5 a été introduit dans le texte. Il appartient au maître d'ouvrage, respectivement à l'organisme gestionnaire de choisir une solution appropriée telle par exemple une cloison, un paravent, un rideau, … .

La chambre et la salle d'eau sont dimensionnées de sorte que le mobilier de base prévu au paragraphe 3 puisse y être agencé et que les normes d'accessibilité puissent être garanties. Les logements court séjour doivent être équipés par l'organisme gestionnaire.

Tous les logements doivent être constitués de pièces adaptées au sens de la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public.

Afin que le logement de chaque résident soit facilement identifiable, chaque logement doit être numéroté et indiquer le nom du résident.

Deux chambres individuelles peuvent se partager une salle d'eau sous réserve que celle-ci soit communicante et que pour des raisons de confort et d'hygiène, elle dispose de deux lavabos. Cette configuration permet une plus grande flexibilité de l'occupation des logements. Bien que s'agissant de deux logements individuels, deux chambres communicantes peuvent aussi bien servir à l'hébergement de deux résidents vivant seuls qu'à l'hébergement de deux résidents vivant en couple.

Ad article 5

Le logement de type appartement est un logement comportant au moins deux pièces et une salle d'eau. Ce type de logement vise à répondre à la demande de résidents qui cherchent un logement plus spacieux ainsi qu'à la demande de résidents vivant en couple. Pour le surplus il est renvoyé aux commentaires de l'article 4 ci-dessus.

La chambre, le salon et la salle d'eau sont dimensionnés de sorte à ce que le mobilier de base prévu au paragraphe 3 puisse y être agencé et que les normes d'accessibilité puissent être garanties.

Tous les logements doivent être constitués de pièces adaptées au sens de la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public.

Ad article 6

L'article 3, paragraphe 2 de la loi énumère les différents types de logements dont peut disposer une structure d'hébergement pour personnes âgées. Ce paragraphe introduit le logement collectif de type « oasis ». Ce type de logement doit répondre à des exigences propres car il est destiné à une population spécifique, à savoir des personnes présentant un état de démence avancé ou une pathologie similaire qui ressentent un besoin accru de proximité.

Ad article 7

Afin de permettre le stockage d'effets personnels, il est nécessaire de prévoir la mise à disposition d'une armoire-penderie de minimum 60 x 60 x 200 cm. L'armoire-penderie pourra être installée soit dans le logement, soit dans un autre local de l'établissement. Si l'armoire-penderie est installée dans le logement, sa surface est à ajouter à la surface minimale du logement.

L'armoire pour le matériel de soins et le linge plat est à installer à l'extérieur et à proximité du logement.

Ad article 8

Les surfaces prévues à l'article 8 se basent sur les surfaces moyennes de récents projets de construction de maisons de soins. La surface totale nette de la salle de restaurant, de la cafétéria, de la salle polyvalente, des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation et de la salle de recueil ne peut être inférieure à 3 m^2 par résident.

La salle de restaurant, la cafétéria et la salle polyvalente peuvent être regroupées en un seul espace divisible.

La surface totale nette des séjours, des salles à manger et des locaux d'encadrement thérapeutique ne peut être inférieure à 7 m^2 par résident.

Etant donné que les résidents de l'oasis disposent dans l'espace unique de surfaces appropriées destinées au repos et au sommeil, au séjour, à la restauration et aux activités, il n'est pas nécessaire de les compter dans la surface minimale des lieux de vie commune prévues au paragraphe 2.

Ad article 9

Les installations sanitaires communes doivent comprendre un WC accessible et être conforme aux exigences définies dans la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public.

Pour garantir que l'intimité des résidents soit respectée, un nouveau paragraphe 3 a été introduit dans le texte.

Ad article 10

Chaque résident doit, quel que soit son degré de dépendance, avoir la possibilité d'alerter le personnel en cas de besoin.

L'organisme gestionnaire est libre de choisir le système d'alerte de son choix, (bracelet, fixe, …) ; cependant, les installations sanitaires communes doivent nécessairement être équipées d'un système fixe.

Ad article 11

Sans commentaire.

Ad article 12

Afin d'obtenir un volume qui garantit une atmosphère agréable et par là un niveau de qualité de vie élevé des résidents contribuant à leur bonne santé mentale, il y a lieu de fixer une hauteur minimale des pièces destinées au séjour prolongé des résidents et des couloirs.

La hauteur à considérer est la hauteur finie, à savoir la hauteur mesurée du sol fini au plafond fini.

Ad article 13

Cet article prévoit des prescriptions concernant la luminosité et l'éclairage des différents locaux. L'objectif est notamment de permettre à tous résidents, d'y circuler en toute sécurité et d'assurer le confort visuel et le bien-être des résidents ainsi que du personnel.

Le paragraphe 2 souligne l'importance de l'apport de la lumière naturelle dans les chambres et dans les lieux de vie commune.

Il est communément admis qu'un éclairage naturel généreux contribue à la santé mentale des résidents. De plus, un tel éclairage des locaux contribue à une économie d'énergie en termes d'électricité dédiée à l'éclairage artificiel et ceci conformément aux principes du développement durable.

Le paragraphe 3 dispose que l'orientation des chambres devra, de préférence, être choisie de sorte à offrir un ensoleillement maximal. Une orientation nord des chambres est à éviter dans la mesure du possible. Le cas échéant, une étude d'ensoleillement doit être réalisée. En effet, comme l'état de santé contraint certains résidents de passer beaucoup de temps de la journée dans leur logement, il est important que ces derniers puissent profiter au maximum d'un ensoleillement.

Le paragraphe 4 précise que les fenêtres des logements devront être conçues de sorte à permettre une vue dégagée sur l'environnement extérieur même en étant assis.

Le rapport entre la surface des fenêtres et la surface au sol garantit une bonne luminosité. Différents règlements communaux sur les bâtisses prévoient un rapport identique.

Le paragraphe 6 se base sur les prescriptions de la norme EN 12464-1 qui établit une nomenclature dans laquelle on retrouve pour différents locaux des exigences à l'éclairage. Etant donné que certains résidents ont besoin de soins, les chambres doivent être suffisamment éclairées.

Ad article 14

Etant donné que les résidents et usagers des structures et services pour personnes âgées visés par le présent règlement sont physiquement peu actives, il est nécessaire de pouvoir chauffer davantage les locaux. En cas de besoin, une température de 25 degrés Celsius devra pouvoir être atteinte et maintenue.

De même, les lieux de vie commune doivent être munis d'un rafraichissement d'air pour pouvoir accueillir les résidents lors de températures extérieures élevées.

Ad article 15

Afin d'éviter des situations de tension difficiles à gérer aussi bien pour les résidents que pour le personnel d'encadrement, l'aménagement des infrastructures nécessite des solutions pour assurer le confort acoustique dans les différents locaux.

Ad article 16

Cet article doit respecter les exigences définies dans la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public.

De plus, vu la population visée par le présent règlement, les dimensions de l'ascenseur doivent permettre le transport de lits.

Ad article 17

Cet article impose une signalisation de tous les locaux accessibles pour les résidents afin de leurs garantir une orientation à l'intérieur et à l'extérieur de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

La signalisation et la présentation des informations dans les infrastructures doivent être compréhensibles, perceptibles et lisibles pour tous les résidents.

Ad article 18

L'unité adaptée est destinée à accueillir de jour et de nuit une population de personnes atteintes d'une maladie démentielle ou d'une pathologie similaire. La mobilité au sein de l'unité tout comme un accès extérieur des résidents doit être garanti comprenant toutes les mesures de sécurité s'avérant nécessaires au vu de la population spécifique de cette unité.

Ad article 19

Cf. commentaire de l'article 2.

Ad article 20

La surface totale nette des locaux de séjour ne peut être inférieure à 5 m^2 par usager.

Ad article 21

Les installations sanitaires doivent comprendre un WC accessible et être conforme aux exigences définies dans la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité des lieux ouverts au public.

Ad article 22

Les installations sanitaires doivent nécessairement être équipées d'un système d'alerte d'urgence fixe.

Ad article 23

Sans commentaire.

Ad article 24

Afin d'obtenir un volume qui garantit une atmosphère agréable, il y a lieu de fixer une hauteur minimale des locaux de séjour. Le présent article précise que la hauteur à considérer est la hauteur finie, à savoir la hauteur mesurée du sol fini au plafond fini.

Ad article 25

Cet article prévoit des prescriptions concernant l'éclairage des différents locaux. L'objectif est notamment de permettre à tous les usagers, d'y circuler en toute sécurité et d'assurer le confort visuel et le bien-être des usagers ainsi que du personnel d'encadrement.

Le paragraphe 2 souligne l'importance de l'apport de lumière naturelle dans les locaux de séjour.

Il est communément admis qu'un éclairage naturel généreux contribue à la santé mentale des occupants. De plus, un tel éclairage des locaux contribue à une économie d'énergie en termes d'électricité dédiée à l'éclairage artificiel et ceci conformément aux principes du développement durable.

Le paragraphe 3 précise que les fenêtres des locaux de séjour devront être conçues de sorte à permettre une vue dégagée sur l'environnement extérieur même en étant assis.

Le rapport entre la surface des fenêtres et la surface au sol garantit une bonne luminosité des locaux. Différents règlements communaux sur les bâtisses prévoient un rapport identique.

Le paragraphe 4 se base sur les prescriptions relatives à l'éclairage de la norme EN 12464-1.

Ad article 26

Etant donné que les résidents et usagers des structures et services pour personnes âgées visées par le présent règlement sont physiquement peu actives, il est nécessaire de pouvoir chauffer davantage les locaux. En cas de besoin, une température de 25 degrés Celsius devra pouvoir être atteinte et maintenue.

De même, les lieux de séjour doivent être munis d'un rafraichissement d'air pour pouvoir accueillir les résidents lors de températures extérieures élevées.

Ad article 27

Afin d'éviter des situations de tension difficiles à gérer aussi bien pour les usagers que pour le personnel encadrant, l'aménagement des infrastructures nécessite des solutions pour assurer le confort acoustique dans les différents locaux.

Ad article 28

Cf. commentaire de l'article 17.

Ad article 29

L'article 29 règle l'organisation et fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées.

*

FICHE FINANCIERE

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget,
la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le présent projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact sur le budget de l'Etat.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/01

N° 7524[1]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES SALARIES

sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi sur la qualité des services pour personnes âgées

(27.3.2020)

Par lettre en date du 3 février 2020, Madame Corine Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a soumis à l'avis de la Chambre des salariés (CSL) le projet de loi (7524) portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

1. Les grandes lignes du projet

1. Le présent texte organise ainsi l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Ces mesures s'articulent autour des trois axes suivants : la gestion de la qualité, la transparence et la flexibilité.

Chapitre 1 à 7 : Les 7 services pour personnes âgées visés dans le PL

2. Le projet de loi est composé de 13 chapitres dont les 7 premiers traitent des services et structures concernées par les dispositions de ce texte, à savoir : les services et structures d'hébergement (chap.1), les services d'aides et de soins à domicile (chap.2), les centres de jour (chap.3), les clubs Aktiv Plus (chap.4), les services repas sur roues (chap.5), les services activités seniors (chap.6) et les services téléalarme (chap.7).

3. Chacun des chapitres se décline selon le même schéma descriptif :

– la définition du service contenant notamment la nature du service proposé, le nombre minimal de bénéficiaires, les heures d'ouverture et le public visé ;
– les infrastructures et équipements nécessaires au service selon le type de prestation proposée ;
– les prestations et services offerts pour garantir aux usagers une prise en charge qualitative ;
– les rôles et compétences requises pour le ou les chargé(s) de direction ;
– les rôles et compétences requises pour le personnel d'encadrement ;

– le nombre minimal de présence et la formation obligatoire à suivre par le personnel d'encadrement ;
– le recours ou non à un autre type de personnel (administratif, entretien ménager, cuisine…) et le cas échéant la nature du contrat les liant à l'organisme gestionnaire ;
– les informations à publier obligatoirement dans un registre qui figurera sur un portail internet : prix, projet d'établissement, modèle type de contrat et le règlement général et d'ordre intérieur,
– le règlement général ou projet d'établissement selon le cas,
– la forme du contrat et le contenu du contrat,
– le dossier individuel contenant les informations privées du bénéficiaires ;
– la qualité des prestations et services à garantir au travers d'un système de gestion de la qualité,
– l'agrément et le dossier d'agrément.

Chaque service ayant forcément ses propres spécificités par rapport à ces 12 critères déterminants pour la création d'un service de qualité pour les personnes âgées. Cependant certaines dispositions attirent d'avantage l'attention de la CSL.

4. En ce qui concerne les **structures d'hébergement pour personnes âgées**, le texte gomme la différence entre centres intégrés pour personnes âgées et maisons de soins, et propose deux nouveaux types de logements, à savoir les logements de type appartement et les logements collectifs de type « oasis » principalement destinés à des personnes présentant un état de démence avancé ou une pathologie similaire. Par ailleurs, le texte met un accent particulier sur les volets participation et animation des résidents, tout comme sur la mise à disposition de lieux de vie commune. Dans les unités de vie, qui peuvent accueillir au maximum trente résidents, il est prévu de créer au moins deux séjours communs destinés à la vie communautaire, permettant ainsi davantage le contact social, le maintien des compétences et l'autonomie motrice et intellectuelle des pensionnaires via les échanges et les activités qui peuvent y être proposées.

5. Les **qualifications professionnelles** requises des chargés de direction et du personnel d'encadrement sont précisées et à côté des exigences de formation dans le contexte des soins palliatifs, est introduite une formation de base en psycho-gériatrie. Aussi, le niveau de connaissance requis des langues administratives est dorénavant exprimé en référence au cadre européen de références pour les langues. La connaissance des langues usuelles au Luxembourg et du luxembourgeois en particulier, constitue une préoccupation majeure. En luxembourgeois, le niveau de compétences orales à atteindre pour le chargé de direction et pour le personnel encadrant étant respectivement B2 et B1. Le texte fait également référence à l'honorabilité professionnelle du personnel des services et structures visées dans ce PL.

6. Chaque service devra se doter d'un **système de la gestion de qualité** censé évaluer régulièrement les prestations et concepts détaillés dans le projet d'établissement et dans le contrat conclu avec les usagers. Dans une optique de flexibilité, les modalités d'évaluation et de documentation sont déterminées selon un système de la gestion de qualité laissé au libre choix du gestionnaire.

7. Le texte prévoit la création d'un **registre des structures et services pour personnes âgées** qui rendra publiques toutes les informations jugées pertinentes à l'attention du grand public.

8. Davantage de flexibilité est également permise au niveau de la tâche du chargé de direction qui peut, sous conditions, être responsable de deux ou plusieurs services. Il sera à l'avenir également possible d'**offrir plusieurs activités sous un même toit sous la responsabilité d'un chargé de direction**.

9. **Autres changements** : les services aides à domicile et soins à domicile sont regroupés en une seule activité, la dénomination des centres psycho-gériatriques est changée en « centres de jour pour personnes âgées ».

10. Dans le cadre des **services repas sur roues**, le texte introduit la notion de santé en exigeant que les repas offerts soient variés, équilibrés et adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager.

11. Pour les services **téléalarme**, les missions sont étendues par l'exigence de l'élaboration d'une fiche de transmission et d'une collaboration étroite avec les centres d'incendie et de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme. Dans un souci de sécurité, le niveau des connaissances linguistiques des agents de communication est relevé dans les trois langues administratives du Luxembourg au niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

12. Concernant le logement encadré pour personnes âgées, le dispositif du présent texte ne prévoit plus d'inclure ce type de logements à l'avenir. Ce choix a été pris en raison des difficultés qui se posent en pratique en la matière, notamment en terme d'agrément. Toutefois, il est tenu compte du cadre existant en matière de logements encadrés agréés dans les dispositions transitoires.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

13. L'article 87 institue le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) en lui conférant une base légale.

Le Conseil comprend des représentants d'organisations de et pour personnes âgées, de syndicats et des représentants de l'Etat. En plus, il y a des membres qui sont cooptés au vu, soit de leur compétence professionnelle dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines ou de la gérontologie, soit de leur engagement social.

Le Conseil supérieur des personnes âgées est un organe consultatif chargé de conseiller le ministre et d'examiner tous les problèmes se rapportant aux personnes âgées et de faire des propositions d'amélioration.

Chapitre 10 – Accord préalable

14. Par l'article 88, des dispositions concrètes sont introduites quant à la présentation des dossiers à soumettre avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure de structure d'hébergement pour personnes âgées ou centre de jour pour personnes âgées pour solliciter l'accord préalable ministériel.

Chapitre 11 – Surveillance par la ministre

15. Il appartient au ministre ayant la Famille dans ses attributions de contrôler le respect des dispositions de la présente loi. Pour faciliter cette mission de contrôle, chaque organisme gestionnaire est tenu d'avoir à disposition un dossier d'agrément à jour.

Chapitre 12 – Gestion des réclamations

16. L'article 90 vise à mettre en place une procédure de gestion des réclamations par la voie de la conciliation des parties au cas où le ministre est saisi d'une réclamation. Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place en interne un système de gestion des réclamations à destination des résidents ou usagers de ses structures ou services tel que cela est prévu dans son projet d'établissement.

Chapitre 13 – Dispositions modificatives et transitoires

17. Les dispositions modificatives et transitoires sont stipulées dans les articles 91 et 92. Elles concernent les infrastructures à venir, les logements encadrés ayant déjà un agrément, les copropriétés et le personnel déjà en place.

2. La position de la CSL

18. Tel que prévu au programme gouvernemental 2018-2023, le présent texte procède à *« une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT ») (…). Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services. »*

19. De manière générale, la Chambre des Salariés salue les initiatives gouvernementales favorisant la qualité des services pour personnes âgées. En effet les efforts du Gouvernement de préciser la ter-

minologie et de compléter les concepts vont dans le sens d'une amélioration des services et d'une meilleure information pour les usagers.

20. Cependant, par rapport aux trois axes de travail proposés par les auteurs de ce texte qui sont la gestion de la qualité, la transparence et flexibilité, la CSL reste quelque peu déconcertée. **En effet s'il est exact que pour chaque service destiné aux personnes âgées, une démarche de mise en place d'un système de qualité est demandé, qu'un système d'agrémentation est obligatoire, la Chambre des Salariés estime que les contrôles formels par rapport à ces deux outils ne sont pas prévus dans ce PL ; ce à quoi il faudrait remédier au risque qu'aucune amélioration ne soit réellement implémentée.** Le simple contrôle administratif effectué annuellement ne peut constituer le seul outil garant d'un système qualité. Pour exemple, une fois l'agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation accordé, qu'en est-il des contrôles ? La même question se pose pour la démarche « qualité », comment vérifier que les recommandations des rapports d'audit internes sont bien mises en œuvre ? Le PL de loi stipule que le rapport doit aller au Ministre compétant mais ensuite, qu'advientil des conclusions ?

21. Aussi concernant la transparence, si la Chambre salue la mise en ligne d'un registre comprenant les informations pratiques des services pour les personnes âgées : les prix, les prestations, les coordonnées …, **la CSL estime qu'il manque l'information sur les places disponibles. Pour que le système fonctionne, il est essentiel que l'offre suive et que les places vacantes soient répertoriées. En effet, pour les futurs pensionnaires, il est certes intéressant de connaitre les conditions d'accueil des différentes structures mais il est indispensable d'être informé des disponibilités.**

22. En ce sens, **la CSL plaide pour la mise en place d'un institut de coordination des structures d'hébergement pour personnes âgées, sorte d'observatoire qui aurait comme mission d'une part, de centraliser dans la transparence totale les places disponibles et leur prix et d'autre part, de réguler le domaine. Cette institution aurait également le rôle de contrôle par rapport à l'agrément ministériel et la démarche qualité. Le portail internet prévu dans le PL, pourrait faire partie intégrante l'Observatoire.**

23. Dans l'étude « Vivre dans une maison de retraite, oui mais à quel prix ? », présentée par la CSL en décembre 2019[1], le constat que la tarification des institutions d'hébergement pour personnes âgées est trop élevée par rapport au niveau de certaines pensions perçues par les seniors était sans appel. Depuis 2017, le Ministère de la Famille et de l'Intégration et à la Grande Région publie dans son rapport annuel le prix moyen mensuel pour une chambre individuelle. Ainsi, en 2018, les usagers devaient débourser en moyenne pour une place dans une chambre à un lit 2.452 € par mois dans un CIPA, 2.706 € dans une maison de soin et 1.718 € par mois dans un logement encadré. Il s'agit donc bien de prix moyens, certaines institutions peuvent demander plus de 4.000 € par mois pour une chambre seule.

Aussi, selon les calculs de notre Chambre, pour l'année 2018, le montant médian mensuel des pensions vieillesse pour les hommes est de 3.634,4 € alors que celui des femmes s'élève à 1.838,2 €[2]. Ce qui fait qu'en comparant les montants médians des pensions des résidents avec les prix moyens affichés par le Ministère, on calcule qu'environ :

– 79% des femmes touchent une pension de vieillesse inférieure au prix moyen des Maisons de soins ; 76% des femmes sont dans le même cas par rapport au prix moyen des CIPA et elles sont près de 44% à obtenir une pension vieillesse en-dessous du prix moyen affiché pour le logement encadré.
– Les hommes quant à eux, sont près de 22 % à toucher une pension de vieillesse inférieure au prix moyen d'un CIPA ; environ 28% à ne pouvoir s'offrir les services d'une maison de soins et seulement 9% à ne pas accéder au montant moyen demandé par mois pour un logement encadré.

Dès lors la Chambre des Salariés recommande aux responsables politiques de mettre en place une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée. La CSL regrette que le PL ne stipule à aucun moment la question d'une régulation des prix des instituts d'hébergement.

---

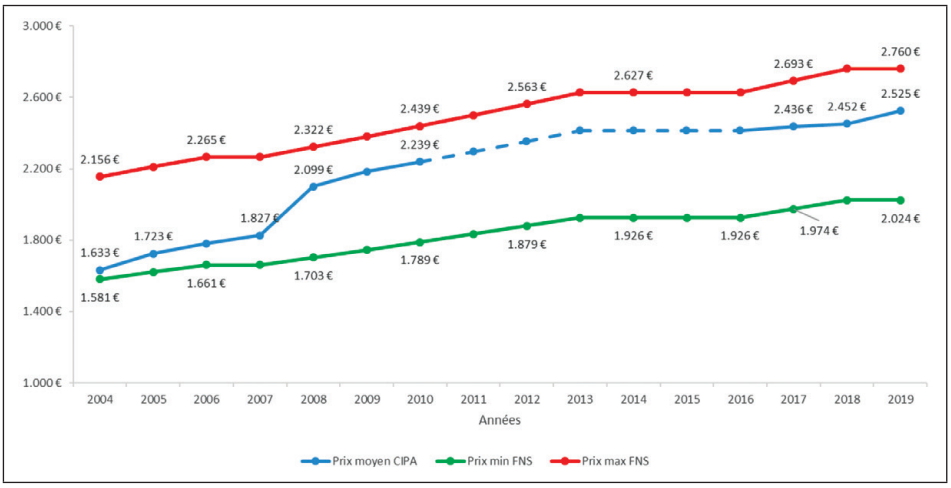
1 https://www.csl.lu/fr/publications-newsletters/publications/par-theme/2019

2 Dans le même ordre de grandeur, les montants moyens des pensions de vieillesse des résidents calculés par l'IGSS, s'élèvent quant à eux à 3.632,26 € pour les hommes et 2.083,17 € pour les femmes.

24. Si la Chambre ne renie pas que les rémunérations des salariés des institutions visées dans ce PL représentent une charge considérable pour les organismes gestionnaires, il va de soi que les salaires ne peuvent être pointés comme les seuls responsables des prix pratiqués par les institutions. **La chambre revendique une analyse détaillée des tarifs appliqués dans le but d'une régulation des prix et d'une réforme de la législation concernant l'accueil gérontologique.**

Si la chambre salue l'existence de l'aide « Complément accueil gérontologique », **sa recommandation principale officielle est l'adaptation du barème à la réalité de 2019. Cela permettra à une frange de la population de pouvoir accéder à cette aide et également à ceux qui en bénéficient déjà de disposer d'un « reste à vivre » digne de la réalité de notre époque. D'autre part, si les prix demandés par les institutions n'étaient pas si élevés, l'aide monétaire serait probablement davantage accordée et plus adaptée au niveau de vie actuel.**

Graphique 1: Evolution du prix moyen des CIPA en fonction du prix minimum et maximum estimé par le FNS



Sources : Servior 2004 à 2010 et Ministère de la famille : 2017 à 2019 – Extrapolations CSL pour les prix moyens CIPA de 2011 à 2016.

La lecture de ce graphique nous montre notamment que depuis 2004, le prix moyen mensuel pour une chambre individuelle dans un CIPA (ligne bleue) ne cesse d'augmenter et a fait un bond considérable en 2008. Pour rappel il s'agit du prix moyen appliqué auprès des établissements SERVIOR et non d'un prix moyen sur l'ensemble des établissements pour personnes âgées du Luxembourg. Le montant du complément accueil gérontologique dépend du prix estimé par le FNS. Il y a un prix de base (prix minimum FNS – ligne verte sur le graphique) auquel peut s'ajouter des points qualités qui font qu'un établissement peut être estimé plus cher par le FNS ; un plafond est toutefois appliqué par le FNS (prix maximum FNS – ligne rouge). L'autre enseignement à tirer de ce graphique est que le prix moyen décolle et se rapproche de plus du prix de pension maximum utilisé par le FNS pour calculer le montant de l'aide à accorder. Ce qui signifie concrètement que si des chambres coûtent plus cher que le prix estimé par le FNS, soit le complément est à peine suffisant, voire insuffisant, pour couvrir le prix réel demandé, soit le complément est même refusé car la chambre a un prix beaucoup trop élevé par rapport au prix fixé par barème par le FNS[3].

Malgré le fait que le barème pour calculer le prix FNS des chambres suive l'indice, cela ne suffit pas puisque les prix des CIPA, dans notre exemple, montent proportionnellement plus fortement. C'est donc le barème de l'accueil gérontologique en lui-même qu'il faut réformer ; c'est précisément ce que réclame la CSL.

24bis. Cette problématique du complément d'accueil gérontologique souligne encore une fois l'importance du montant des pensions. Il est essentiel que les petites pensions soient revalorisées et adaptées aux conditions tarifaires des maisons de retraites. Car actuellement, les personnes bénéficiant de pen-

3 Cf. étude CSL « Vivre dans une maison de retraite, oui mais à quels prix ? », exemples concrets pp. 9-11.

sions minimales légales ont beaucoup de mal à faire face aux nombreuses dépenses qui découlent de la vieillesse ; et ce malgré le complément gérontologique. La Chambre des Salariés souhaite que la pension minimum soit rehaussée afin que les pensionnés les moins aisés puissent vivre leur retraite dignement.

25. Concernant le personnel d'encadrement en général, la chambre estime qu'il est important de demander des compétences linguistiques, notamment la compréhension et l'expression orale de la langue luxembourgeoise, **cependant la CSL se demande si les organismes gestionnaires ne vont pas se trouver en pénurie de main d'œuvre. Pour pallier ce risque, il est nécessaire que le législateur prévoit un plan de formation « langue » pour le personnel le cas échéant. Par rapport aux mesures transitoires, la CSL salue la souplesse du législateur concernant le personnel déjà en place. Par rapport aux niveaux linguistique requis par le législateur, à savoir B2 pour le chargé de direction et B1 pour le personnel d'encadrement (compréhension à l'oral et expression orale), il semble qu'il n'y a pas d'évaluation systématique faite auprès des employés, seul le chargé de direction atteste de la compétence linguistique des salariés sous sa coupe. Par ailleurs, que représente ce système B2/B1 du cadre européen de référence pour les langues ? Il est très difficile d'en juger la pertinence quant à l'application concrète dans le travail du personnel encadrant ; la CSL estime qu'une règlementation spécifique soit dédiée à cette problématique linguistique.**

26. L'autre difficulté concernant le personnel est celui de la proportionnalité de l'encadrement par rapport aux lits et/ou par rapport à l'effectif encadrant. **La Chambre des Salariés estime que le législateur doit se montrer plus explicite quant au nombre minimum de chargé de direction par rapport à la taille du service, ou de la structure. Concrètement, pour chacun des services décrit dans le PL, il serait nécessaire de clarifier ce rapport minimal afin d'assurer une direction de qualité et totalement disponible pour son ou ses services.**

27. L'article 7 du projet de loi prévoit que *« Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance. »*

La CSL s'oppose fermement à l'inscription d'une telle disposition dans la loi.

Elle n'a pas sa place dans la loi et elle aurait en outre pour effet de permettre aux organismes gestionnaires de contourner la convention collective du secteur. Ce qui est inadmissible.

La paix sociale du secteur serait remise en question.

Et comment peut-on s'imaginer que seul le personnel d'encadrement soit embauché par l'organisme gestionnaire et que tous les autres salariés faisant partie d'une autre entreprise puissent assurer à partir d'une structure complétement externe la gestion administrative et technique de la structure d'accueil. Cela ne peut pas fonctionner en pratique.

28. Le PL institue une base légale au Conseil Supérieur des Personnes âgées. **La CSL estime qu'il y manque la référence aux membres suppléants, alors que le règlement ministériel du 9 février 1976[4], toujours applicable à ce jour, prévoit des membres suppléants. Le fait que, concrètement les suppléants ne soient pas nommés peut s'avérer problématique pour le fonctionnement et le dynamisme de l'instance. La Chambre des salariés recommande donc que le projet de loi intègre explicitement la nomination de membres suppléants.**

29. Aussi, la CSL recommande que la Patiente Vertriedung A.s.b.l. soit aussi représentée au sein du CSPA, au même titre que les usagers des services pour personnes âgées.

30. S'agissant de la gestion des réclamations, la CSL préconise une mise en place harmonisée de gestion des réclamations implémentée dans les projets d'établissement de chaque structure concernée par ce PL. Cette procédure devrait être connue et comprise, et de ce fait explicitée à chaque salarié ayant à sa charge la gestion des réclamations. Un bilan annuel du secteur pourrait ainsi être réalisé et des améliorations apportées le cas échéant.

---

4 http://data.legilux.public.lu/eli/etat/adm/amin/2020/03/10/b1000/jo

31. En conclusion, de manière générale, la CSL accueille favorablement ce projet de loi (7524) portant sur la qualité des services pour personnes âgées mais émet une certaine réserve sur certains points :

- **un manque de suivi et de contrôle par rapport à la démarche qualité et du suivi des agréments,**
- **un manque d'information sur la disponibilité des chambres au sein des structures d'hébergement,**
- **le manque d'engagement législatif par rapport à la régulation des prix des pensions,**
- **l'absence de toute référence à l'aide « Complément accueil gérontologique » et à son éventuelle réforme,**
- **les exigences relativement élevées concernant les compétences linguistiques imposées au personnel encadrant sans y prévoir de plan de formation ou d'évaluation,**
- **le manque de clarté quant au ratio personnel dirigeant et la taille du service ou de la structure.**

La CSL estime que la création d'un institut de coordination indépendant spécifique aux structures d'hébergement pour personnes âgées constituerait la clé de voûtes à toutes ces incertitudes et participerait à la transparence et à la qualité, deux thèmes importants aux yeux gouvernement.

Dans le cadre du complément accueil gérontologique, la CSL demande que le barème soit réformé au plus vite afin de correspondre au mieux à la réalité vécue par de nombreux retraités qui ne trouve d'hébergement adapté au montant de leur pension.

S'agissant du Conseil Supérieur des Personnes âgées, la CSL recommande que le PL stipule la nomination de membres suppléants pour le bon fonctionnement de l'instance, et prévoit l'intégration de la Patiente Vertriedung A.s.b.l, comme membre à part entière.

La CSL s'oppose fermement aux dispositions de l'article 7 du projet de loi permettant la sous-traitance de tout personnel autre que le personnel d'encadrement, tel que le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine.

Luxembourg, le 27 mars 2020

Pour la Chambre des salariés,

Le Directeur,
Sylvain HOFFMANN

La Présidente,
Nora BACK

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/02

N° 7524[2]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées

(16.4.2020)

En bref

- La Chambre de Commerce salue l'objectif du projet de loi et de règlement grand-ducal sous avis.
- Un assouplissement est cependant nécessaire concernant l'application des exigences linguistiques.
- La sous-traitance du personnel qui ne fournit pas directement des soins aux personnes âgées doit rester possible. La sous-traitance doit également être possible pour le personnel d'aide et de de soin soins à domicile et aux centres de jour dans une proportion de 20%.
- Il convient de maximiser la qualité des services, tout en prévoyant des règles, normes et contrôles proportionnés, compatibles avec un accès financier plus aisé aux établissements concernés.
- Une évaluation intermédiaire des normes minimales devrait avoir lieu sur un horizon raisonnablement rapproché, à la lumière notamment des enseignements de l'actuelle crise.

Le projet de loi sous avis ainsi que son projet de règlement grand-ducal d'exécution ont pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

Les textes proposés procèdent à « *une refonte du volet des personnes âgées de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes ouvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT ») […]. Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services* »[1].

De manière générale, les textes proposés organisent l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées dans un but de préciser la terminologie et de compléter les

1 Extrait du programme gouvernemental 2018-2023.

concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle, à travers des mesures qui s'articulent autour de 3 axes : la gestion de la qualité, la transparence et la flexibilité.

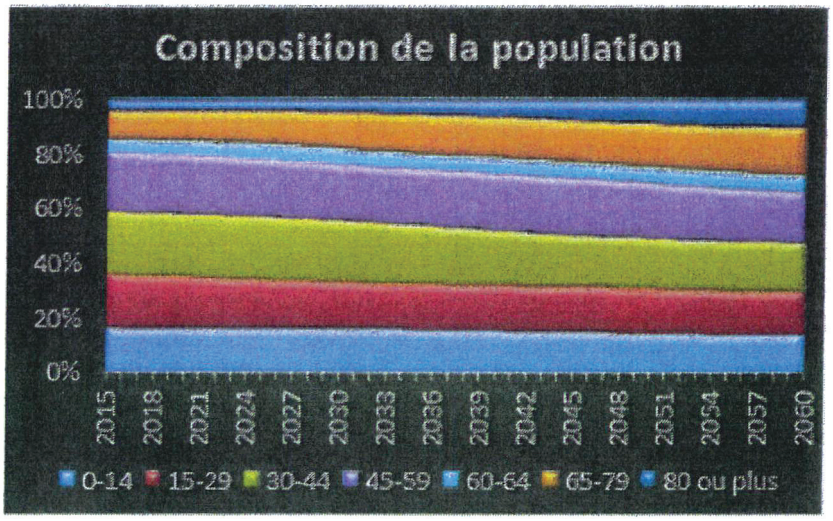
Concernant le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Considérations générales

La Chambre de Commerce salue la volonté du Gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions, notamment au vu de l'augmentation du nombre de ces personnes âgées. Ainsi, au 1er janvier 2019, les personnes âgées de 60 ans et plus représentaient déjà 19,8% de la population totale au Luxembourg d'après le STATEC[2].

Le vieillissement de la population luxembourgeoise devrait au demeurant se poursuivre et même s'accentuer dans les décennies à venir. Ce dernier facteur est mis en exergue au graphique suivant, élaboré par la Fondation IDEA asbl sur la base d'une projection démographique reposant sur des hypothèses semblables à celles d'Eutostat[3]. En dépit du caractère dynamique de ces projections, qui postulent une population de l'ordre de 1 million d'habitants en 2060 à la faveur d'une immigration nette demeurant soutenue tout au long de l'horizon de projection, la part des personnes de 60 ans et plus s'accroîtrait continuellement, pour atteindre près d'un tiers de la population résidente totale en 2060 (voir le graphique suivant). L'âge moyen passerait d'ailleurs de 39 ans actuellement à 49 ans en 2060.

Graphique 1 : Projection de la composition par âge de la population (en %)



Source : Fondation IDEA asbl, https://www.fondation-idea.lu/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/Conference-OAI-IDEA-17-septembre-2019.pdf.

Dans ce contexte, « toutes autres choses égales par ailleurs » et à politique inchangée (en ce qui concerne notamment les services à domicile aux personnes âgées), le nombre de personnes résidant en ménages collectifs[4] devrait considérablement augmenter au cours des décennies à venir, passant de

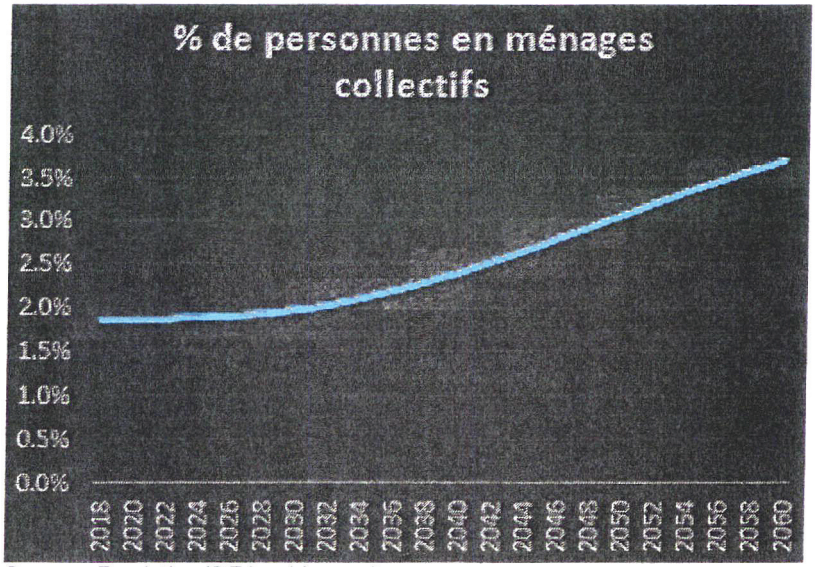
2 Lien vers la publication sur le site du STATEC.

3 Projections dites « Europop2015 ».

4 Soit principalement (mais pas exclusivement) les institutions pour personnes âgées (près de 8.000 personnes), mais sont aussi inclus les foyers pour enfants et internats, les casernes, prisons ou encore les foyers pour sans-abris.

1,8% de la population en 2018 (11.500 personnes) à 3,7% en 2060 (36.400 personnes). En d'autres termes, le nombre de personnes en ménages collectifs triplerait au cours de cette période.

Graphique 2 : Evolution des personnes habitant en institutions



Source : Fondation IDEA asbl, op. cit.

La Chambre de Commerce se félicite dès lors, compte tenu de cette augmentation pressentie, de voir qu'une adaptation du cadre légal soit mise en œuvre pour les organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées. En effet, ceci vise à améliorer les standards à observer au niveau des infrastructures, des prestations et des services offerts à ce public de plus en plus important.

La Chambre de Commerce salue à ce titre le maintien, au sein du cadre légal projeté, de la possibilité d'obtenir, préalablement à la réalisation concrète d'un projet d'infrastructures de structure d'hébergement pour personnes âgées ou de centre de jour pour personnes âgées, un accord de principe ministériel sur la légalité d'un tel projet ou une dérogation aux exigences, en raison notamment d'impossibilités techniques, légales ou liées au coût du projet.

La Chambre de Commerce salue également les dispositions transitoires prévues par le projet de loi sous avis, qui permettent une adaptation progressive des organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées, ainsi que de leur personnel, aux nouvelles normes qui s'imposeront à eux.

L'ensemble de ces éléments seront vecteurs de sécurité juridique pour les prestataires de services concernés, tout en prenant en compte la réalité des contraintes pratiques auxquels ils doivent faire face.

La Chambre de Commerce attire toutefois l'attention sur les conséquences négatives, notamment en termes de coût de personnel d'encadrement et de charge administrative, que certaines exigences trop strictes du projet de loi sous avis pourraient avoir sur les organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées et leur clientèle.

La Chambre de Commerce rappelle à ce titre que les mesures mises en place doivent également prendre en compte le contexte actuel de crise exceptionnelle provoquée par la pandémie Covid-19 dont il est pour le moment impossible de connaître la durée et l'ampleur des conséquences économiques.

Assouplissement nécessaire concernant l'application des exigences de niveau linguistique

S'il est normal de permettre aux personnes âgées de pouvoir communiquer en luxembourgeois, les exigences élevées en matière de niveau de langue qui sont prévues par le projet de loi sous avis pourraient cependant provoquer une pénurie de main-d'œuvre, dans un secteur où la demande en personnel devrait pourtant augmenter pour répondre à la hausse concomitante de la part des personnes âgées dans la population. Il convient par ailleurs de tenir compte de l'internationalisation croissante de la popula-

tion luxembourgeoise, avec selon le STATEC quelque 47,4% d'étrangers parmi les résidents du Grand-Duché au 1er janvier 2020. Cette situation devrait à terme affecter la composition de la clientèle des institutions visées par le projet de loi sous avis, ce qui pourrait induire une certaine évolution des besoins linguistiques des pensionnaires.

Le projet de loi impose une compréhension orale et une expression orale en langue luxembourgeoise d'un niveau B2 pour les chargés de direction et B1 pour le personnel d'encadrement des organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, ces niveaux attestant d'une maîtrise de la langue relativement avancés[5].

Certes, les dispositions transitoires du projet de loi prévoient bien que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur du projet de loi et qui ne remplissent pas les conditions de niveau exigé de connaissance de langue prévues peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire. Cela ne résout cependant pas les barrières créées par ces exigences en termes d'embauche de nouveau personnel par les organismes gestionnaires ou lorsque du personnel est amené à changer d'employeur.

Or, la crise provoquée par la pandémie de Covid-19 a bien démontré la dépendance du système de santé et de soins luxembourgeois aux travailleurs frontaliers, très nombreux à exercer dans ce domaine, alors que ces travailleurs frontaliers ne maîtrisent pas forcément la langue luxembourgeoise.

Par ailleurs, au vu de l'internationalisation importante de la population vivant au Luxembourg, la maîtrise de la langue luxembourgeoise par le personnel d'encadrement des organismes de structures et services pour personnes âgées ne sera pas nécessairement le seul prérequis pour répondre aux besoins de la future clientèle.

La Chambre de Commerce demande donc aux auteurs du projet de loi sous avis d'inclure, dans les dispositions transitoires, une période d'adaptation de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du projet de loi pour que les organismes gestionnaires se mettent en conformité avec ces exigences de compétences linguistiques et forment leur personnel, y compris le personnel qui serait nouvellement recruté après l'entrée en vigueur du projet de loi. Cette période serait ainsi en harmonie avec la période de cinq ans inscrite à l'article 92(5) du projet de loi, accordée pour effectuer la formation en psychogériatrie visées aux articles 6(4), 20(4) et 34(11) du projet de loi.

La Chambre de Commerce demande également à ce que la même période de transition soit accordée concernant l'exigence d'expliquer le contrat conclu entre une personne âgée et un organisme gestionnaire en luxembourgeois ou en langue des signes. La Chambre de Commerce ajoute à ce titre qu'il peut s'avérer difficile en pratique de trouver du personnel maîtrisant la langue des signes.

Recours à un cadre de référence linguistique pertinent

La Chambre de Commerce se demande également si la référence au cadre européen commun de référence pour les langues (CEDR) est pertinente pour évaluer le niveau de langue requis dans le cadre très concret de la prestation de services aux personnes âgées. La Chambre de Commerce suggère à ce titre qu'une grille de niveau de langue spécifique et adaptée au travail effectivement mis en oeuvre dans le cadre des soins aux personnes âgées soit instaurée pour évaluer ce niveau de langue, plutôt que d'utiliser le CEDR.

Nécessité du maintien du recours à la sous-traitance

La Chambre de Commerce souligne enfin qu'au vu des nombreuses exigences très précises prévues pour améliorer la qualité des services aux personnes âgées, la mise en oeuvre du projet de loi sous avis aura nécessairement un impact sur les coûts de fonctionnement des organismes de gestion de structures et services pour personnes âgées, et par conséquent sur le coût final des prestations proposées aux personnes âgées.

La charge administrative des organismes de gestion de structures et services pour personnes âgées va substantiellement augmenter, au vu notamment des nombreux documents requis et procédures à suivre dans le cadre du contrôle qualité.

---

5 Lien vers le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) sur le site du Conseil de l'Europe.

La Chambre des Salariés avait, concernant les coûts des établissements d'hébergement, souligné dans une étude publiée en 2019[6] que la tarification des institutions d'hébergement pour personnes âgées était trop élevée par rapport au niveau de certaines pensions perçues par les seniors. Il est donc primordial de limiter l'augmentation des coûts déjà élevés des institutions d'hébergement.

La Chambre de Commerce insiste donc sur le fait qu'il est nécessaire de conserver la possibilité pour les organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées de pouvoir faire appel à des sous-traitants, comme cela est prévu dans les articles 7, 21 et 35 du projet de loi sous-avis, pour les tâches non-liées directement aux soins des personnes âgées, à savoir le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique.

Au vu des exigences concernant le personnel d'encadrement, la Chambre de Commerce insiste également sur le fait qu'il est nécessaire que les organismes gestionnaires de structures et de services pour personnes âgées soient aussi autorisés à recourir à la sous-traitance pour ce personnel d'encadrement, dans une proportion de 20% au moins.

Ceci permettra aux organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées de restreindre leurs coûts de fonctionnement, tout en disposant de l'ensemble du personnel d'encadrement requis et ayant les compétences nécessaires. Il est primordial que cette possibilité soit maintenue pour les structures d'hébergement, mais également accordée aux services d'aides et de soins à domicile et aux centres de jour, au risque de voir disparaître les plus petits acteurs de ce secteur qui ne pourront pas faire face à toutes ces exigences.

Plus généralement, il s'impose, toujours afin de faciliter l'accès de tous aux institutions pour personnes âgées, de cibler davantage les dépenses de pension vers les personnes qui en ont réellement besoin. On ne peut en effet qu'être frappé par la considérable différence entre la pension minimale, qui atteignait 1.893 euros par mois à la date 1er janvier 2020, et la pension maximale, qui culminait quant à elle à 8.763 euros par mois à la même date. Un système de pension public n'a pas vocation à financer des pensions excédant de manière aussi manifeste le niveau de vie médian au Luxembourg, soit 3.356 euros par mois (et 4.211 euros pour les personnes de 65 ans et plus)[7]. L'introduction graduelle d'une plus grande sélectivité sociale dans ce domaine permettrait de dégager des moyens pouvant être consacrés notamment à la défense du pouvoir d'achat et de la qualité de vie des seniors les moins favorisés.

Nécessité d'une évaluation intérimaire, à la lumière notamment de la crise actuelle

La Chambre de Commerce considère enfin que l'actuelle crise du « Coronavirus » met à l'épreuve les capacités d'organisation et les dispositifs de protection des institutions. Il conviendrait d'évaluer les retombées de cette crise sur le secteur, sous la forme d'une analyse systématique des forces et faiblesses révélées à cette occasion – même si la situation actuellement observée dans les établissements luxembourgeois semble à première vue bien plus favorable que dans les pays limitrophes du Grand-Duché. La Chambre de Commerce recommande donc de procéder, sur la base d'une analyse effectuée par une « Task Force » constituée des principales « forces vives » du pays et incluant des représentants des secteurs directement concernés, à une réévaluation d'ensemble du socle des normes minimales du projet de loi sous avis, à une échéance donnée (dans un délai de deux années, par exemple).

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord au projet de loi sous avis, sous réserve de la prise en compte de ses remarques.

---

6 Lien vers l'étude sur le site de la Chambre des Salaries.

7 Voir le rapport travail et cohésion sociale du STATEC, https.//statistiques.public.lu/catalogue-publications/analyses/2019/PDF-Analyses02-2019.pdf.

Concernant le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

La Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler concernant le projet de règlement grand-ducal sous avis.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord au projet de règlement grand-ducal.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/03

N° 7524[3]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA CONFEDERATION DES ORGANISMES PRESTATAIRES D'AIDES ET DE SOINS

La loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après « la loi ASFT ») suit certaines lignes directrices dont notamment le principe de subsidiarité qui, dans ce contexte, limite le rôle de l'Etat à une coordination générale des activités. La loi définit le cadre minimum requis et confie par le règlement grand-ducal y relatif au secteur, la prestation de services de qualité tout en leur accordant la liberté d'appliquer le modèle de fonctionnement qu'ils jugent adapté.

La COPAS considère que l'agrément accordé par le ministère de tutelle équivaut à un droit d'exploitation et non pas à un « mode d'emploi : comment gérer une structure ». La COPAS estime qu'il incombe aux prestataires de proposer à l'usager le choix entre différents modes d'habitat selon ses besoins et souhaits, que ce soit plutôt en mode individuel ou en collectivité.

L'objectif annoncé par le législateur dans l'élaboration du présent projet de loi est de *« préciser la terminologie et compléter les concepts utilisés »* afin que tous les usagers des services aient *« un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres ».* Les mesures annoncées s'articulent autour de trois axes : la gestion de la qualité, la transparence et la flexibilité.

La COPAS s'est toujours prononcée en faveur de critères qualité. Cependant, elle considère que le contrôle qualité instauré par les modifications législatives du 29 août 2017[1] au niveau de l'assurance dépendance est suffisant et qu'un contrôle supplémentaire ne fait qu'alourdir la charge administrative pour les structures.

De façon générale, la transparence voulue par le législateur et soutenue par la COPAS ne peut être que bénéfique pour les bénéficiaires de soins.

La COPAS approuve la décision prise par le législateur de ne plus opérer de distinction entre les centres intégrés pour personnes âgées et les maisons de soins ainsi que de regrouper les services d'aides à domicile et de soins à domicile en une seule activité.

Par contre, la flexibilité annoncée n'est pas retrouvée dans le texte. La COPAS estime en effet indispensable d'amender les dispositions du projet de loi applicables aux services d'aides et de soins et aux centres de jour qui leur imposent d'engager 100% de leur personnel d'encadrement sous contrat

1 Loi du 29 août 2017 portant modification 1. du Code de la sécurité sociale ;2. de la loi modifiée du 15 décembre 1993 déterminant le cadre du personnel des administrations, des services et des juridictions de la sécurité sociale ; 3. de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.

de travail et interdisent ainsi la sous-traitance. Ces dispositions sont incompatibles avec les réalités pratiques du secteur. Des dispositions analogues à celles prévues pour les structures d'hébergement pour personnes âgées et imposant 80% de personnel propre devront être adoptées dans le cadre des services d'aides et de soins ainsi que des centres de jour.

De l'avis de la COPAS, la loi ASFT était claire puisqu'elle listait les activités soumises à agrément dans son article 1er alinéa 2 puis elle précisait que les personnes physiques ou morales pouvaient demander un agrément pour exercer cette activité.

La COPAS est d'avis que c'est cette logique qui devrait être maintenue dans la présente loi et non pas celle adoptée dans le projet de loi sous avis.

La COPAS comprend que les dispositions du Règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 *concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées* qui seront en contradiction avec la loi sur la qualité des services pour personnes âgées devront être considérées comme abrogées *de facto* avec l'entrée en vigueur de la présente loi. Pour plus de clarté, il y aurait cependant lieu de préciser quelles dispositions dudit règlement de 1999 resteront en vigueur, notamment les dispositions concernant les logements encadrés.

Dans le contexte actuel de la crise sanitaire liée au COVID-19, la COPAS souhaite encore attirer l'attention du législateur sur deux points :

– la mise en place pendant la crise de permanences médicales et de coordinateurs régionaux dans le secteur du long séjour et de ce fait l'intervention d'un nombre limité de médecins dans les structures du long séjour a été une excellente initiative et sa pérennisation augmenterait fortement la qualité des services offerts aux personnes âgées dans ces structures.
– l'installation dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, d'une armoire fermée à clé, à disposition des médecins visiteurs, contenant des médicaments spécifiques, tels que des kits destinés aux soins palliatifs qui ne sont pas délivrés dans les officines ouvertes au public, améliorerait la prise en charge, par les médecins visitant la structure, des personnes en fin de vie.

La COPAS est d'avis que ces deux points issus des expériences positives de la période de crise pourraient faire l'objet d'amendements à ce projet de loi. En effet, les points précités permettront d'améliorer davantage la prise en charge et le confort des clients et d'impacter positivement l'organisation et la gestion des structures d'hébergement et, par voie de conséquence, des structures hospitalières.

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 1er. Définitions

La structure d'hébergement pour personnes âgées est définie comme suit : *« tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit »*. A la lecture de cet article, on peut s'interroger si une structure qui ne serait pas gérée par un organisme gestionnaire mais, par exemple, par une personne physique, ne pourra plus être considérée comme une structure d'hébergement.

Le point 3° de cet article 1er définit *« l'organisme gestionnaire »* comme étant *« l'organe qui est chargé de la gestion* (…) *»*. Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de *« l'organisme gestionnaire »* pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 15, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement.

En ce qui concerne la définition du terme de résident au point 4°, le projet de loi prévoit qu'il s'agit *« principalement »* d'une personne « *ayant atteint au moins l'âge de soixante ans ».* La COPAS présume que par l'usage du mot *« principalement »*, le législateur a voulu inclure les personnes qui n'ont pas encore atteint cet âge mais dans une moindre proportion. Actuellement, les maisons de soins accueillent des personnes qui ont moins de 60 ans de sorte que de l'avis de la COPAS la définition retenue par le législateur est trop restrictive. La COPAS propose que le résident soit défini comme suit : *« personne ayant atteint l'âge de soixante ans ou nécessitant des soins ou un encadrement continus».*

Dans sa définition de l'hébergement au point 5° le législateur a mélangé une définition qu'il a souhaité donner de l'hébergement avec une règle/norme, celle spécifiant que les courts séjours ne doivent pas dépasser 8 semaines. De l'avis de la COPAS, une règle n'a pas sa place dans une définition et la COPAS ne voit pas non plus pourquoi le législateur s'immisce dans la durée de l'hébergement que les parties en cause devraient pouvoir librement choisir. L'hébergement devrait, selon la COPAS, être défini comme étant *« l'accueil de jour et de nuit à durée déterminée ou indéterminée ».*

Aux termes du point 8, le législateur a entendu définir le *« personnel d'encadrement »* par le terme *« d'agent »* (non autrement défini) et peu importe leur mode d'intervention. Les termes de *« permanent »* ou *« vacation »* ne sont pas non plus définis. S'il s'agit de distinguer selon que les *« agents »* interviennent comme salariés, bénévoles ou indépendants, il y aurait lieu de revoir la définition.

Article 2. Infrastructures et équipements

L'article 2 (1) ne fait qu'indiquer que le gestionnaire doit respecter la loi. Selon la COPAS cet article est superfétatoire.

L'article 2 (2) prévoit que chaque structure d'hébergement doit offrir des logements individuels comprenant au moins une chambre et une salle d'eau. Dans le commentaire des articles, le législateur précise que *« les auteurs du texte renoncent à la possibilité de créer dans de nouvelles structures d'hébergement pour personnes âgées des logements à chambre double, destinés à l'accueil de deux résidents dans une seule chambre »*. Le législateur justifie cette renonciation en invoquant le fait qu'une chambre double ne répondrait plus aux demandes des candidats-résidents. La COPAS ne partage pas cette analyse alors que des couples de résidents demandent au contraire à être logés ensemble dans une même chambre. La lecture de l'article 4 du projet de règlement grand-ducal éclaire la COPAS sur les intentions du législateur. A l'avenir, seuls les logements de type appartement pourront contenir deux lits alors que les logements de type individuel ne pourront contenir qu'un seul lit. Ceci signifie que les couples désirant rester ensemble devront engager plus de frais pour être logés dans un logement de type appartement qui devra obligatoirement disposer d'un salon. La COPAS est d'avis que ceci ne correspond pas aux attentes des résidents et qu'une certaine flexibilité devrait être introduite dans la loi pour permettre la possibilité d'avoir des chambres à occupation double.

L'article 2 (2) précise que les *« logements peuvent être regroupés en unité de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents »*. La notion d' *«unité de vie »* n'est pas définie, seule la notion d' *« unité adaptée »* est définie à l'article 1 du projet de loi. L'article 18 (1) du projet de règlement grand-ducal parle, quant à lui, d' *«unité de vie adaptée»*. Faut-il entendre que les trois notions sont synonymes ? Par souci de clarté, il y aurait lieu de n'utiliser qu'une seule dénomination dans le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal.

La dernière phrase de l'article 2 (3) précise que le *« nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes ».* Cette restriction d'occupation à 20 personnes n'est pas cohérente et compatible avec le fait qu'une unité adaptée peut héberger 30 personnes. Il y aurait lieu de modifier le texte sur ce point.

L'article 2 (3) précise encore que chaque structure doit disposer de salle**s** à manger en sus d'un restaurant et **des** locaux d'animation en plus de locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation. Ces exigences semblent exagérées, certaines pièces devraient pouvoir être utilisées pour plusieurs fonctions.

Dans l'article 2 (4), le verbe *« gérer »* est de l'avis de la COPAS mal choisi et devrait être remplacé par *« disposer de »*.

Dans l'article 2 (5), le projet de loi se réfère à nouveau à « l'unité de vie », terme qui n'est pas défini dans le projet. La COPAS renvoie à son commentaire sous l'article 2 (2).

Article 3. Prestations et services

Le texte précise que le nettoyage du logement est fourni et donc compris dans le prix d'hébergement. La COPAS prend acte que le législateur entend préciser que le nettoyage n'est pas compris dans les prestations prévues par l'assurance dépendance.

L'article 3 (1) 4° prévoit que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit garantir le *« suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine »*. D'après l'exposé des motifs, le législateur semble impliquer ici que la structure d'hébergement pour personnes âgées devra organiser la

« visite régulière du résident hospitalisé » et que ces visites seront donc comprises dans le prix de pension.

Des précisions doivent être apportées par le législateur sur l'objectif de cette disposition ainsi que sur la définition de *« suivi régulier »* et ceci notamment au regard du respect du secret médical ainsi qu'au regard du fait que ce service est, de l'avis du législateur, compris dans le prix d'hébergement et qu'il devra par conséquent être financé.

L'organisation de telles visites, impliquant le déplacement du personnel au sein d'un établissement hospitalier, peut intervenir (et a déjà lieu) dans des cas spécifiques, et notamment lorsqu'il s'agit d'une personne isolée, sans famille proche. Néanmoins, il ne saurait être ni envisageable, ni indiqué, d'instaurer des visites systématiques deux fois par semaine pour tous les résidents hospitalisés (le cas échéant dans différents hôpitaux) vu l'investissement en temps pour le personnel soignant et en l'absence de toute définition sur l'objectif de ces visites. A noter que le lien entre la structure d'hébergement et le résident peut également être maintenu par voie téléphonique.

A l'article 3 (1) 4°, le législateur prévoit également que chaque structure mette en place un comité d'éthique composé d'au moins trois personnes, dont une doit pouvoir se prévaloir d'une formation en soins palliatifs. La COPAS est d'avis que le recours à un tel comité par le résident en fin de vie demande l'introduction d'une procédure lourde et qu'il serait plus approprié de demander aux structures la mise en place d'une démarche éthique structurée gérée par du personnel qualifié et qui ne se limite pas aux soins palliatifs mais permette d'aborder toute question éthique. Par ailleurs, le critère de spécificité qui nécessiterait la consultation d'un tel comité n'est pas déterminé dans le projet de loi.

Article 4. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici, un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 4 (7) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Le projet de loi impose que le chargé de direction dispose d'un bachelor ce qui aujourd'hui exclut par conséquent la qualification d'infirmier. La COPAS souhaiterait que les exigences en terme de formation soient analogues à celles prévues pour les services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 18 (7) à savoir un diplôme du brevet technique supérieur ou bachelor.

Article 5. Personnel d'encadrement

L'article 5 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à *« atteindre »* tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

La dernière phrase de l'article 6 (1) n'est pas claire. La COPAS suggère de remplacer les termes *« sous réserve du »* par *« sans préjudice des dispositions du »*.

L'organisation de la formation psycho-gériatrique prévue par l'article 6 (4) sera réglée par un règlement grand-ducal qui n'est pas disponible. Il est impératif d'en connaître le contenu au plus vite pour que les gestionnaires agréés comme institut de formation puissent prendre leurs dispositions et que les

conditions pour avoir une dispense de la formation soient connues. Il faut noter qu'actuellement les gestionnaires prennent en partie en charge ce type de formation et qu'il serait important de savoir qui, dans le futur s'en chargera, si jamais les conditions d'agrément pour les instituts de formation étaient modifiées et les formations devaient se faire exclusivement en externe.

Article 8. Informations

Le paragraphe 2 de l'article 8 prévoit que les informations définies au paragraphe 3 du même article doivent être délivrées au *« candidat-résident »*. Le terme de *« candidat-résident »* n'est pas défini dans le projet de loi. Faut-il considérer que les informations devront être transmises à quiconque en fait la demande ou faut-il qu'un futur résident ait fait une démarche active pour être mis sur une liste d'attente pour obtenir un logement ? L'idée est-elle que les informations disponibles sur le portail sous la responsabilité du ministère de la Famille soient également transmises sous un autre format à quiconque en fait la demande ? N'est-il donc pas envisagé que les informations puissent être téléchargées sur le portail et imprimées par quiconque serait intéressé ?

Ce même paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction ni l'effectif du personnel d'encadrement. Les départs, remplacements et nouveaux recrutements varient souvent car ils sont liés à la disponibilité de personnel sur le marché du travail et la charge de travail pour la structure.

Article 9. Règlement général

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie, des résidents accueillis dans une « oasis » ainsi que *« d'autres concepts de prise en charge spécifiques »*. Vu la grande diversité de la population prise en charge par les structures d'hébergement pour personnes âgées et la panoplie des pathologies chroniques que présentent les résidents, il n'est guère possible d'assurer ce dernier point. La COPAS propose de se limiter aux trois concepts précisément cités.

Par ailleurs, le premier projet d'établissement à fournir avec la demande d'agrément avant l'admission de résidents ne pourra être élaboré en concertation avec ces derniers. Il faudrait prévoir une dérogation pour l'élaboration du projet d'établissement initial.

Article 10. La forme du contrat d'hébergement

Le paragraphe 1 de l'article 10 prévoit que le contrat d'hébergement doit être conclu avec le résident ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) *« signé par le résident ou son représentant légal fait foi »*. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique, en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat d'hébergement est souvent signé par un membre de la famille alors que le résident n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une situation de placement, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir accepter le résident dans leur structure. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par le résident ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Le paragraphe 2 de l'article 10 impose à la structure d'hébergement de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Vu que les prix d'hébergement sont en majorité indexés, il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire.

Article 11. Le contenu du contrat d'hébergement

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 12. Dossier individuel

La dernière partie de la troisième phrase de l'article 12 (1) qui se lit ainsi : *« le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission »* n'est pas compréhensible. Pour éviter toute question d'interprétation, la phrase devrait être reformulée.

L'article 12 (2) 8° prévoit que le dossier individuel comprend les informations nécessaires à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale. La COPAS comprend que ces informations peuvent être contenues dans le dossier de soins qui renseigne sur la prise en charge en général du résident.

Article 13. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 13 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 13 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les résidents. L'implication des résidents est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les résidents dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les résidents ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités d'admission.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 15. Dossier d'agrément

Selon l'article 15 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

La COPAS salue l'instauration d'un agrément unique pour les services d'aides et de soins.

Article 16. Définitions

Le point 3° de cet article 16 définit « l'organisme gestionnaire » comme étant « l'organe qui est chargé de la gestion (…) ». Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de « l'organisme gestionnaire » pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque, selon l'article 29, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

Article 17. Prestations et services

Les organismes gestionnaires ont besoin de pouvoir recourir à des sous-traitances telles que prévues dans la convention cadre conclue entre les prestataires d'aides et de soins et la CNS. Ils ne peuvent donc pas garantir les prestations énoncées, exclusivement avec leur personnel propre. Ce point sera repris sous l'article 19.

La COPAS se demande si le plan de vie équivaut au plan de soins. Elle juge que cette exigence n'est pas légitime pour tous les usagers prévus par l'article 16 (2), notamment ceux qui sont uniquement client pour une prestation de ménage.

Article 18. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler

des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer dans la loi le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 18 (7) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie ou en soins ou en travail social. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Article 19. Personnel d'encadrement

Selon la COPAS, exiger que 100% du personnel d'encadrement soit lié par contrat de travail avec le gestionnaire n'est pas compatible avec les réalités pratiques du secteur telles qu'elles sont reflétées dans la convention cadre liant la COPAS avec la CNS. En effet, des activités spécifiques telles que celles exercées par les kinésithérapeutes, diététiciens, psychologues… sont souvent effectuées sous forme de sous-traitance par des professionnels qui exercent leur profession sous la forme libérale. La COPAS soulève par ailleurs que les gestionnaires sont tenus par des dispositions convenues avec la CNS de signer des conventions de sous-traitances avec les infirmières libérales si elles en font la demande afin de leur permettre d'offrir des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale.

Il y a lieu de revoir cet article pour y inclure une certaine flexibilité en termes de lien contractuel avec le service d'aides et de soins à domicile. Ainsi, il y aurait lieu de prévoir un taux de 80% de salariés liés par contrat de travail à l'organisme gestionnaire à l'instar de ce qui est prévu pour les structures d'hébergement pour personnes âgées (article 5). Le même commentaire s'applique à l'article 34 (6) du projet de loi.

L'article 19 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à *« atteindre »* tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau 81 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 20. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

L'article 20 § 4 prévoit que 40 % du personnel d'encadrement doit se prévaloir d'une qualification en psycho-gériatrie. La COPAS estime qu'un tel taux ne se justifie pas du fait que seulement 50% des usagers des services d'aides et de soins à domicile ont plus de 70 ans.

Article 22. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Article 23. Projet d'établissement

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que *« d'autres concepts de prise en charge spécifiques »*. Vu la grande diversité de la population prise en charge par les services d'aides et de soins et la panoplie de pathologies chroniques que présentent les usagers, il n'est guère possible d'assurer ce point. La COPAS propose de se limiter aux deux concepts précités.

Article 24. La forme du contrat

L'article 24 § 2 prévoit la signature du contrat avant le début des prestations. Cette exigence est en pratique difficile à respecter pour toute situation car les prises en charge débutent souvent après une

sortie d'hôpital, le soir ou le week-end lorsque la personne en charge de la constitution du dossier administratif ne travaille pas. Ce qui est essentiel c'est que la prestation requise puisse être assurée de suite, même si le contrat formel n'est signé que dans les trois jours ouvrables suivants. La COPAS demande donc un délai de 3 jours après le début de la prise en charge pour la signature du contrat.

La COPAS se pose la question de l'utilité d'un contrat avec le contenu comme il est défini à l'article 25 pour les prises en charge courtes se limitant à des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé, notamment les prestations infirmières (prise de sang, injections d'anticoagulants en période post-opératoire, pansement d'une plaie simple non chronique…). Une dérogation doit être faite pour ce type de prises en charge.

Le paragraphe 4 de l'article 24 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) *« signé par l'usager ou son représentant légal fait foi »*. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une prise en charge, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir commencer les prestations. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Article 25. Contenu du contrat

La COPAS ne voit pas l'utilité d'établir systématiquement un devis dans le cadre du contrat. La prise en charge financière des actes et services des infirmiers et des kinésithérapeutes prescrits par les médecins est réglée dans le code de la sécurité sociale, y inclus la participation personnelle de l'assuré. Un devis ne fait du sens que dans le cadre d'une prise en charge qui n'émane pas d'une ordonnance médicale et dont les frais incombent à l'usager.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 26. Dossier individuel

Le paragraphe 2 de l'article 26 énumère le contenu du dossier individuel. Une nuance serait à apporter sur le point 2 de paragraphe 2 alors que les usagers des services d'aides à domicile n'ont pas forcément désigné une personne de confiance au sens de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient ou de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

Article 27. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 27 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 27 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne initiative, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités de la prise en charge.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 29. Dossier d'agrément

Selon l'article 29 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une

attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Article 30. Définitions

Aux termes de cet article le centre de jour pour personnes âgées est défini comme *« tout service gérontologique qui accueille principalement, (...), au moins trois personnes ayant atteint l'âge de soixante ans et ayant un besoin en aide et soins ».*

Les centres de jour existants à ce jour au Luxembourg accueillent des personnes ayant moins de 60 ans de sorte que la COPAS estime que la définition du centre de jour est trop restrictive. La COPAS propose la définition suivante : *« tout service gérontologique qui accueille principalement, (...), au moins trois personnes ayant atteint l'âge de soixante ans ou nécessitant des soins ou un encadrement continus ».*

Le point 3° de cet article 30 définit *« l'organisme gestionnaire »* comme étant *« l'organe qui est chargé de l'exploitation* (…) *».* Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de *« l'organisme gestionnaire »* pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 43, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

Article 31. Infrastructures et équipements

L'article 31 § 3 prévoit que chaque centre de jour doit *« gérer »* un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

La COPAS est d'avis que les intentions du législateur devraient être précisées alors qu'il n'apparait pas clairement ce qui est attendu précisément du gestionnaire du centre de jour. Faut-il comprendre que sont ici visées les installations d'un système d'alerte dans les sanitaires ou s'agit-il d'un autre type de système ?

Article 32. Prestations et services

Selon l'article 32 (1) 2°, chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour. Cette obligation est comprise dans le prix du séjour. La COPAS rend attentif au fait que la gestion des médicaments n'est actuellement pas financée ni dans le cadre de l'assurance dépendance, ni dans le cadre de l'assurance maladie. Il y a donc lieu de revoir le montant de l'accueil gérontologique géré par le ministère de la Famille.

L'article 32 (4) prévoit que chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir des *« services d'animation et de vie sociale »*. La COPAS présume que ces services sont inclus dans les Activités d'Appui de l'Indépendance ou Garde en Groupe prévus dans le cadre de l'assurance dépendance. Dans l'affirmative, il y aurait lieu de le préciser dans le texte pour éviter toute confusion. Dans la négative, il faut noter que le montant actuel de l'accueil gérontologique ne suffira pas pour financer de telles activités et une augmentation dudit accueil sera à prévoir.

Article 33. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque centre et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction devrait mais plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 33 (5) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier ces compétences au moment du recrutement.

Article 34. Personnel d'encadrement

Selon l'article 34 (3), une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement. A la lecture du texte, il n'est pas possible de déterminer si cette permanence doit être considérée comme une charge supplémentaire pour un membre du personnel oeuvrant déjà dans le cadre de l'assurance dépendance ou s'il s'agit d'une permanence à effectuer par une personne supplémentaire. Il faut noter dans ce contexte que le montant de l'accueil gérontologique ne suffit pas pour financer une telle permanence.

Selon l'article 34 (5) soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement travaillant à mi-temps doit se prévaloir de la formation d'infirmier. Il ne ressort pas clairement du texte si cela signifie qu'il suffit que l'infirmier occupe une tâche à mi-temps ou si cela signifie qu'il doit y avoir une présence d'un infirmier dans le centre de jour 20 heures par semaine. La COPAS demande une précision quant à cette disposition.

Il est par ailleurs à remarquer que si l'administration des médicaments doit être garantie tel qu'évoqué à l'article 32 (1) 2, une infirmière doit être présente en continu.

A l'article 34 (6) le législateur a prévu que le personnel d'encadrement doit être engagé par l'organisme gestionnaire et ne peut faire l'objet d'une sous-traitance. A cet égard, la COPAS renvoie à ses commentaires figurant sous l'article 19 (1) qui sont également valables.

L'article 34 (7) prévoit que pour le personnel d'encadrement le niveau de compétence à « atteindre » tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Selon l'article 34 (10), 40 % du personnel doit faire valoir une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs. La COPAS est d'avis qu'un tel pourcentage ne se justifie pas dans un centre de jour au vu du nombre très peu élevé de bénéficiaires qui les fréquentent en situation de soins palliatifs.

Article 36. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Article 38. La forme du contrat

Le paragraphe 4 de l'article 38 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) *« signé par l'usager ou son représentant légal fait foi »*. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Article 39. Le contenu du contrat

La COPAS se demande ce qui doit figurer sur le devis (point 4 de l'article 39) si le prix journalier est renseigné au point 3, les prestations assurance dépendance sont à exclure et les médicaments sont d'office dans le prix journalier.

Un devis ne fait du sens que pour l'usager qui n'est pas bénéficiaire de l'assurance dépendance et doit participer aux frais de l'encadrement et des soins.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vu de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 41. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 41 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 41 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible de la structure ou les modalités d'admission.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 43. Dossier d'agrément

Selon l'article 43 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Article 44. Définitions

Le point 4° de cet article 44 définit *« l'organisme gestionnaire »* comme étant *« l'organe qui est chargé de la gestion* (…) *».* Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de *« l'organisme gestionnaire »* pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 53, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

Article 47. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Selon l'article 47 (5), le chargé de direction doit disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie. La COPAS est d'avis que ces exigences sont trop restrictives. Il n'est en effet pas nécessaire de disposer d'un background en gestion et en gérontologie pour gérer un club Aktiv Plus.

Article 48. Le personnel d'encadrement

L'article 48 (3) prévoit que pour le personnel d'encadrement, le niveau de compétence à *« atteindre »* tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise, est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

De plus, la COPAS est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'exiger de chaque vacataire la connaissance du luxembourgeois. Un spécialiste dans un certain domaine venant de l'étranger et donnant un cours très spécifique serait ainsi exclu de toute activité au sein d'un club Aktiv Plus. De même pour les bénévoles.

Article 49. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Article 50. Règlement général

La mise en place d'un règlement général et d'un projet d'établissement imposent une charge administrative très lourde au gestionnaire au regard des activités visées. Par ailleurs, la COPAS s'interroge sur l'accumulation de documents administratifs.

Article 51. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 51 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 51 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur les modalités d'inscription ou de désistement.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 53. Dossier d'agrément

Selon l'article 53 (2) 3°, l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Sur le terrain, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'usager directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside.

La plus répandue est la relation contractuelle avec la commune.

Du moment que la commune est le cocontractant du service Repas sur Roues, aucun lien contractuel n'existera entre ce service et l'usager. Le service Repas sur Roues va facturer sa prestation à la commune. Le prix que la commune facturera à l'usager par la suite peut être différent du prix du service Repas sur Roues (plus bas ou plus élevé).

Article 54. Définitions

La définition qui est faite du service Repas sur Roues pourrait aisément s'appliquer à bon nombre de restaurants et de traiteurs qui font de la livraison à domicile. Ceci pourrait amener le législateur à réfléchir sur l'utilité d'exiger un agrément pour le service Repas sur Roues et s'il ne faudrait pas régler ceci par la législation dans le domaine Horeca. A défaut, il faudrait au moins lier ce service à l'usager tel que défini au point 3° de cet article 54.

Le point 4° de cet article 54 définit *« l'organisme gestionnaire »* comme étant *« l'organe qui est chargé de la gestion* (…) *»*. Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de *« l'organisme gestionnaire »* pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 62, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

Article 56. Prestations de services

Le gestionnaire de repas sur roues doit être en mesure de fournir des repas équilibrés respectant des régimes spécifiques aux personnes âgées ou souffrant de pathologiques spécifiques.

Article 57. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

Article 58. Informations

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction tel que cela est prévu au paragraphe 3.

Parmi les informations à fournir, le législateur a prévu au paragraphe 3 que le prix du repas facturé à l'usager doit être indiqué dans le registre. Comme chaque commune applique une grille individuelle de tarifs, il ne sera pas possible de renseigner un prix unique dans le registre.

Article 59. La forme du contrat de services

L'article 59 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal.

Le texte de l'article 59 ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et pas avec une commune, il n'est donc pas conforme aux réalités du terrain et doit être revu.

De plus, même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 24 et 38.

Article 60. Le contenu du contrat de service

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vue de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

De plus il est possible que la commune modifie le montant de sa prise en charge et cette répercussion sur le prix sera indépendante de la volonté du gestionnaire du service Repas sur Roues.

Article 62. Dossier d'agrément

Selon l'article 62 (2), l'organisme gestionnaire doit fournir une attestation « certifiée » concernant le chargé de direction. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Article 73. Définitions

La définition qui est faite du service téléalarme pourrait aisément s'appliquer à bon nombre d'entreprises spécialisées dans la sécurité ou le gardiennage. Il faudrait au moins lier ce service à l'usager tel que défini au point 3° de cet article 73.

Il y aurait lieu de préciser que le service téléalarme ne s'applique pas aux appels effectués par les résidents d'une structure d'hébergement pour personnes âgées mais uniquement pour les personnes à domicile.

Le point 4° de cet article 73 définit *« l'organisme gestionnaire »* comme étant *« l'organe qui est chargé de la gestion* (…) *».* Ainsi, l'organisme devient organe. Or, l'organe est l'instrument d'un organisme. Ainsi, le conseil d'administration est un organe d'une société commerciale. La COPAS est d'avis qu'il y aurait lieu de modifier la définition retenue de *« l'organisme gestionnaire »* pour retenir une définition plus adéquate qui inclut les personnes physiques puisque selon l'article 84, l'agrément peut être demandé par une personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

Article 75. Chargé de direction

La structuration du gestionnaire est rendue très compliquée par cet article et ne prévoit pas le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel. Ici un chargé de direction répond à un directeur général ou à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire : il y a donc 3 strates organisationnelles alors que le chargé de direction pourrait avoir plusieurs casquettes. Parler des obligations du *« chargé de direction »* en décrivant une organisation interne du gestionnaire qui ne répond pas à tous les cas de figure, n'apporte de l'avis de la COPAS aucune plus-value. De l'avis de la COPAS, il n'appartient pas au législateur de s'immiscer dans l'organigramme décisionnel de chaque structure et cet article devrait être revu.

De façon générale, la COPAS estime que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Le projet de loi prévoit dans son article 75(4) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS présume qu'il appartiendra à chaque employeur de vérifier les compétences requises au moment du recrutement.

Article 76. Le personnel du service téléalarme

L'article 76 (2) prévoit que pour les évaluateurs le niveau de compétence à *« atteindre »* tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de référence pour les langues. Il y aurait lieu de préciser à quel moment ce niveau devra être atteint. La COPAS suggère de prévoir une limite d'un an après le début du contrat.

Article 77. Informations

L'article 77 (3) 7 prévoit qu'un règlement intérieur devra figurer dans les informations à fournir dans le registre public. Un tel règlement intérieur n'est pas mentionné ailleurs dans le chapitre 7 et la COPAS s'interroge sur la teneur que devrait prendre un tel règlement. Il y aurait lieu de supprimer cette référence à un règlement intérieur.

Le paragraphe 2 prévoit que les informations supprimées du portail seront archivées sous l'autorité du ministère de la Famille pendant 5 ans après la date de notification. La COPAS s'interroge sur les raisons justifiant une durée de conservation aussi longue et sur la finalité d'un tel traitement.

Par ailleurs, la COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Article 78. Projet d'établissement

La mise en place d'un projet d'établissement tel que défini impose une charge administrative très lourde au gestionnaire au regard des activités visées.

Article 79. La forme du contrat de services

L'article 79 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en oeuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 24 et 38.

Par soucis de cohérence avec l'article 59 du projet de loi, la COPAS est d'avis que le contrat de services devrait être établi sur base d'un devis détaillé.

Article 80. Le contenu du contrat de services

Cet article prévoit que le contrat de services doit mentionner le prix des services. En pratique, cette indication ne sera pas suffisante alors que certaines administrations communales participent aux frais mensuels. Le prix final pourra donc varier en fonction des subventions communales.

La COPAS est d'avis que chaque adaptation tarifaire ne peut pas faire l'objet de la signature d'un avenant au contrat au vue de l'ampleur des avenants qu'il y aurait à signer. Une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois devrait être considérée comme suffisante.

Article 82. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 82 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 82 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible ou les modalités d'adhésion.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Article 84. Dossier d'agrément

Selon l'article 84 (2), l'organisme gestionnaire doit fournir différentes attestations « certifiées » concernant le personnel d'encadrement. La COPAS ne comprend pas la nécessité de faire certifier une attestation par l'organisme émetteur. La forme d'une telle certification n'est d'ailleurs pas précisée. La COPAS est d'avis qu'une simple attestation émanant de l'organisme sera suffisante sans qu'une certification ne soit requise.

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

La COPAS est d'avis que ce chapitre 8 sort du cadre de la loi ASFT puisqu'il vise à réglementer des situations qui ne seront pas soumises à agrément.

La COPAS suggère de retirer le chapitre 8 du projet de loi.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Article 87. Conseil supérieur des personnes âgées

La COPAS salue la création d'une base légale pour le Conseil supérieur des personnes âgées (« CSPA »).

La COPAS regrette cependant que le règlement grand-ducal qui doit préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil n'ait pas été soumis à avis en même temps que le projet de loi.

En effet, il serait notamment important de connaître la composition exacte (nombre de sièges par organisation, membres effectifs, membres suppléants, …) et la durée des mandats des membres du CSPA qui, selon la COPAS, devrait être de 4 voire 5 ans et s'aligner par exemple sur la durée de la législature. La COPAS est d'ailleurs d'avis que ces dispositions devraient figurer dans la loi et pas dans un règlement grand-ducal.

La COPAS est d'avis que le droit d'initiative appartenant au CSPA de se saisir de n'importe quel sujet qu'il estime utile et important devrait être souligné de façon plus apparente dans le texte de loi et que la dernière partie de la phrase reprise au point 87 (1) 6° *« ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles »* devrait faire l'objet d'un point 7.

Le point 87 (1) 7° pourrait se lire ainsi : *« d'étudier de sa propre initiative tous les sujets qu'il juge utiles ».*

La COPAS est d'avis que les missions du CSPA devraient être élargies et inclure les conseils et avis à donner au ministre dans l'élaboration des stratégies futures à même de répondre aux besoins du troisième âge. Le CSPA devrait à l'avenir centraliser le dialogue entre partenaires impliqués dans le secteur du troisième âge et discuter des propositions du gouvernement.

Finalement, la loi devrait prévoir explicitement les cas dans lesquels le ministre est obligé de demander l'avis du CSPA afin que l'action de ce dernier soit renforcée.

Chapitre 12. Gestion des réclamations

La COPAS note que le projet de loi prévoit la possibilité pour le résident ou l'usager d'adresser une réclamation au ministre si, au préalable, la réclamation qu'il a adressée à l'organisme gestionnaire est restée sans réponse. La COPAS s'interroge sur le rôle et l'intervention du médiateur de la santé dans tout ce processus et notamment s'il ne faudrait pas inviter les parties à tenter une médiation avant de poursuivre le processus de réclamation devant le ministre.

Chapitre 13 – Dispositions modificatives et transitoires

Article 91. Dispositions modificatives

A la première lecture on pourrait comprendre que les auteurs estiment qu'il est utile d'interdire aux copropriétés de définir la nature ou l'affectation de leur immeuble à une activité ASFT. Or, selon l'exposé des motifs l'intention est toute autre. Il s'agit de garantir aux résidents d'une copropriété la liberté de choisir le prestataire d'aides et de soins. A noter que cette liberté n'est pas donnée dans un établissement à séjour continu (ESC), donc une *structure d'hébergement pour personnes âgées* au sens du présent projet, car une telle structure, en admettant un nouveau résident, se réserve bien entendu le droit de fournir les aides et soins par ses propres moyens. Le présent projet de loi limite d'ailleurs la sous-traitance.

Selon l'exposé des motifs les auteurs veulent donc garantir « le libre choix du prestataire » aux résidents d'un « immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant les personnes âgées », anciennement logement encadré. On peut comprendre cette volonté pour ce qui concerne les prestations privées du résident et en l'occurrence les *« aides et soins »*. (Notons d'ailleurs qu'un gestionnaire désirant offrir un package hébergement et aides et soins peut se constituer en « structure d'hébergement pour personnes âgées ».) Or, est-ce que cette formulation fait sens pour l'ensemble des prestations ASFT ? A notre avis, non.

En outre, il faut signaler que la modification de la loi sur les copropriétés n'est ni nécessaire ni utile. D'un côté la copropriété s'occupe de la gestion des affaires communes des copropriétaires et donc pas des affaires privées. Le texte de loi spécifie que *« Le règlement de copropriété ne peut imposer aucune restriction aux droits des copropriétaires en dehors de celles qui seraient justifiées par la destination de l'immeuble, telle qu'elle est définie aux actes, par ses caractères ou sa situation. »*. Les copropriétaires doivent donc respecter les règles communes, mais restent libres dans leurs choix privés. Le passage d'un(e) infirmier/infirmière, d'un/une kinésithérapeute, le choix du médecin ou d'un réseau d'aides et de soins relèvent à notre avis clairement du privé et il n'y a pas besoin de spécifier ceci dans

la loi sur les copropriétés. Si la copropriété, dans la définition de sa « destination » spécifie néanmoins vouloir être un logement encadré pour personnes âgées, elle devrait avoir ce droit et les copropriétaires sont tenus de se conformer à leur accord trouvé. La loi définit que le changement de destination nécessite l'unanimité. Dans ce cas précis, certains services pourraient être considérés comme services communs tels que p.ex. une conciergerie, un gardiennage et pourquoi pas un agent qui s'occupe d'un programme d'animation commun et d'accueil ou un fournisseur pour un appel malade propre à l'immeuble. Dans un tel cas il appartient à l'assemblée de copropriétaires de choisir un fournisseur pour cette prestation commune, au même titre qu'elle choisit un syndic, un chauffagiste ou une société pour l'entretien de l'ascenseur ou des alentours. Ce choix n'est bien entendu pas inscrit dans le règlement de copropriété mais constitue une décision de l'assemblée générale nécessitant les majorités inscrites dans la loi et à respecter par l'ensemble des copropriétaires.

La COPAS estime que la restriction prévue dans le projet de loi est donc contreproductive. Le choix du fournisseur des aides et soins est garanti de tout façon. Les logements encadrés qui ont été développés dans le passé et pour lesquels le règlement de copropriété était clair à ce sujet, fonctionnent très bien et ce règlement est justement l'endroit qui permet aux copropriétaires de se définir en copropriété séniors p.ex. et de déterminer leur organisation collective de services partagés, le cas échéant des services ASFT. Il faudrait au contraire exiger que le règlement précise une telle « destination » pour les structures visées sous le chapitre 8 et formant une copropriété au sens de la loi. Dans un tel cas, il est fort utile de retrouver dans le règlement les services communs organisés par la copropriété par opposition à ceux qui relèvent de l'initiative de chaque copropriétaire afin d'éviter des discussions par la suite. Une telle clarification améliorerait nettement la transparence à l'égard des usagers/copropriétaires, un des objectifs du projet de loi.

Article 92. Dispositions transitoires

La première phrase du paragraphe 1 du présent article est à reformuler car elle semble contenir une erreur matérielle. La COPAS est d'avis que la phrase devrait se lire comme suit : *« Les dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 de la présente loi **ne** s'appliquent **pas** aux infrastructures (...) de la présente loi ».*

La première phrase du paragraphe 3, devrait être retirée au même titre que le chapitre 8.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/04

N° 7524[4]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA COMMISSION NATIONALE POUR LA PROTECTION DES DONNEES

(22.7.2020)

Conformément à l'article 57, paragraphe 1er, lettre (c) du règlement n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ci-après « le RGPD »), auquel se réfère l'article 7 de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, la Commission nationale pour la protection des données (ci-après désignée « la Commission nationale » ou « la CNPD ») « *conseille, conformément au droit de l'État membre, le parlement national, le gouvernement et d'autres institutions et organismes au sujet des mesures législatives et administratives relatives à la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement* ».

Par courrier en date du 6 février 2020, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration a invité la Commission nationale à se prononcer sur le projet de loi n°7524 portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après le « projet de loi ») ainsi que sur le projet de règlement grand-ducal portant sur la qualité des services pour personnes âgées (« projet de règlement grand-ducal »).

Selon l'exposé des motifs, le présent projet de loi a pour objet de procéder à une refonte du volet concernant les personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après la « loi ASFT »). Les auteurs du projet de loi précisent encore que le projet de loi a pour objet de « *créer un cadre légal nouveau destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées qui viendra compléter les dispositions relatives à la loi ASFT* ». Le texte sous avis organise ainsi l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi par le projet de loi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle.

La Commission nationale entend limiter ses observations aux questions soulevées par les dispositions du projet de loi sous examen qui traitent des aspects liés au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. Le présent avis ne traitera pas du projet de règlement grand-ducal car celui-ci ne soulève aucune observation d'un point de vue de la protection des données à caractère personnel et du respect de la vie privée.

I. Sur les traitements de données à caractère personnel effectués par le ministre

1. *Sur la création d'un nouveau registre public*

Selon l'exposé des motifs, le projet de loi prévoit la création d'un « *registre des structures et services pour personnes âgées qui rendra publique toutes les informations jugées pertinentes à l'attention du grand public, en particulier le projet d'établissement et le contrat type conclu avec les usagers* ».

Ce nouveau registre public est créé sous l'autorité du Ministre ayant dans ses compétences la loi sous avis (ci-après le « ministre ») et contient 7 rubriques intitulées : « *structures d'hébergement pour personnes âgées* »[1], « *services d'aides et de soins à domicile* »[2], « *centres de jour pour personnes âgées* »[3], « *clubs Aktiv Plus* »[4], « *services repas sur roues* »[5], « *services activités seniors* »[6] et « *services téléalarme* »[7]. Le projet de loi énumère pour chacune des rubriques précitées l'ensemble des informations y contenues.

Il y a lieu de constater que ledit registre rendra publique des informations qui ne constituent pas, pour l'essentiel, des données à caractère personnel. Seules les informations relatives au nom du chargé de direction et de ses délégués, le cas échéant, constituent des données à caractère personnel.

La publication de telles données à caractère personnel ne soulève pas de difficulté d'un point de vue de l'application du RGPD alors que cette publication serait effectuée en vertu d'une obligation légale, que constituent les articles 8, 22, 36, 49, 58, 68 et 77 du projet de loi.

2. Sur le traitement de données à caractère personnel effectué par le ministre dans le cadre des demandes d'agrément qui lui sont adressées

La Commission nationale comprend à la lecture du projet de loi que le ministre est amené à collecter et à traiter des données à caractère personnel dans le cadre des demandes d'agrément qui lui sont adressées.

En effet, le projet de loi précise que la demande d'agrément, nécessaire à l'exercice de chacun des services visés par le projet de loi, est adressée par les organismes gestionnaires au ministre, et est accompagnée d'un dossier d'agrément qui comprend un certain nombre de documents et de renseignements[8]. Ces documents et renseignements contiennent des données à caractère personnel.

La Commission nationale se demande, dès lors, si le ministre n'est pas amené à tenir un fichier centralisant l'ensemble des données collectées et traitées dans le cadre des demandes d'agrément qui lui sont adressées. Si tel devait être le cas, il convient de rappeler que la tenue d'un fichier de données

---

1 Article 8 du projet de loi.

2 Article 22 du projet de loi.

3 Article 36 du projet de loi.

4 Article 49 du projet de loi.

5 Article 58 du projet de loi.

6 Article 68 du projet de loi.

7 Article 77 du projet de loi.

8 Cf. article 15 pour les « Services et structures d'hébergement pour personnes âgées » (chapitre 1) ; article 29 pour les « Services d'aides et de soins à domicile » (chapitre 2) ; article 43 pour les « Centres de jour pour personnes âgées » (chapitre 3) ; article 53 pour les « Clubs Aktiv Plus » (chapitre 4) ; article 62 pour les « Services repas sur roues » (chapitre 5) ; article 72 pour les « Services activités seniors » (chapitre 6) ; et article 84 pour les « Services téléalarme » (chapitre 7).

à caractère personnel collectées et traitées par une autorité administrative doit reposer sur une base légale conformément à l'article 6, paragraphe (3) du RGPD[9].

Cet article prévoit une contrainte particulière liée à la licéité d'un traitement de données nécessaire au respect d'une obligation légale ou à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement. Dans ces deux cas de figure, le fondement et les finalités des traitements de données doivent spécifiquement être définis soit par le droit de l'Union européenne, soit par le droit de l'Etat membre auquel le responsable du traitement est soumis.

De plus, le considérant (45) du RGPD précise qu'il devrait « […] *appartenir au droit de l'Union ou au droit d'un Etat membre de déterminer la finalité du traitement. Par ailleurs, ce droit pourrait préciser les conditions générales du présent règlement régissant la licéité du traitement des données à caractère personnel, établir les spécifications visant à déterminer le responsable du traitement, le type de données à caractère personnel faisant l'objet du traitement, les personnes concernées, les entités auxquelles les données à caractère personnel peuvent être communiquées, les limitations de la finalité, la durée de conservation et d'autres mesures visant à garantir un traitement licite et loyal.* […] ».

En vertu des dispositions précitées, ces bases légales devraient établir des dispositions spécifiques visant à déterminer, entre autres, les types de données traitées, les personnes concernées, les entités auxquelles les données peuvent être communiquées et pour quelles finalités, les durées de conservation des données ou encore les opérations et procédures de traitement.

La Commission nationale estime donc indispensable, dans l'hypothèse où le ministre tient un fichier, que celui-ci soit prévu par le présent projet de loi. Les dispositions légales portant création d'un tel registre devront contenir les éléments cités au paragraphe ci-dessus.

Par ailleurs, la CNPD entend d'ores et déjà formuler dans les développements ci-après des observations quant au traitement de données à caractère personnel effectué par le ministre dans le cadre des demandes d'agrément qui lui sont adressées.

a. *Sur les finalités du traitement*

Conformément au principe de la limitation des finalités, les données personnelles doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités.

Bien que le projet de loi et le commentaire des articles ne précisent pas expressément les finalités poursuivies par le ministre, la CNPD comprend que les données à caractère personnel collectées et traitées par le ministre le sont aux fins d'octroi et de gestion des agréments. Conformément au principe de la limitation des finalités, lesdites données ne pourraient pas être utilisées par le ministre pour d'autres finalités que celles précitées.

---

9 L'article 6 paragraphe (3), lu ensemble avec son paragraphe (1) lettres c) et e)9, dispose que : « Le fondement du traitement visé au paragraphe 1, points c) et e), est défini par :

a. le droit de l'Union; ou

b. le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis.

Les finalités du traitement sont définies dans cette base juridique ou, en ce qui concerne le traitement visé au paragraphe 1, point e), sont nécessaires à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement. Cette base juridique peut contenir des dispositions spécifiques pour adapter l'application des règles du présent règlement, entre autres: les conditions générales régissant la licéité du traitement par le responsable du traitement; les types de données qui font l'objet du traitement; les personnes concernées; les entités auxquelles les données à caractère personnel peuvent être communiquées et les finalités pour lesquelles elles peuvent l'être; la limitation des finalités; les durées de conservation; et les opérations et procédures de traitement, y compris les mesures visant à garantir un traitement licite et loyal, telles que celles prévues dans d'autres situations particulières de traitement comme le prévoit le chapitre IX. ».

b. *Sur les catégories de données à caractère personnel et les personnes concernées*

Les organismes gestionnaires, tel que définis aux chapitres 1 à 7 du présent projet de loi, doivent joindre à leur demande d'agrément les documents et renseignements listés par le projet de loi[10].

La CNPD se félicite d'une telle énumération qui précise, pour chaque document ou renseignement visé par le projet de loi, les personnes concernées ainsi que les catégories de données s'y rapportant.

Néanmoins, il ressort des dispositions du projet de loi que le ministre « *peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément* »[11]. Les auteurs du projet de loi précisent à ce sujet dans les commentaires des articles que « *Le ministre se réserve le droit de demander tout autre document pour vérifier le bon fonctionnement et la non mise en danger des résidents* »[12] sans toutefois préciser de quels types de documents il pourrait s'agir et les personnes concernées par ces mesures supplémentaires. Si ce « *document ou renseignement indispensable* » contient des données à caractère personnel alors la CNPD estime nécessaire que des précisions à ce sujet soient apportées dans le projet de loi.

En outre, si le ministre devait dans cette hypothèse collecter indirectement des données relatives aux organismes gestionnaires, chargés de direction ou personnel encadrant à partir d'autres fichiers étatiques, alors une telle communication de données entre ministères ou administrations devrait être précisée dans le texte du projet de loi.

c. *Sur l'accès aux données*

Conformément à l'article 5 paragraphe (1), lettre f) du RGPD les données à caractère personnel doivent être « *traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité)* ».

De plus, l'article 32 du RGPD dispose que « *le responsable du traitement et le sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque* ». Pareilles mesures doivent être mises en œuvre afin d'éviter notamment des accès non-autorisés aux données ou des fuites de données.

Parmi ces mesures de sécurité, la Commission nationale estime important que seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs tâches professionnelles soient habilitées à avoir accès aux données nécessaires. La CNPD recommande dès lors que soit prévu au sein du ministère ayant le projet de loi sous avis dans ses compétences que l'accès à de telles données soit limité aux seuls agents ayant besoin d'en connaître dans le cadre de leur fonction. Il conviendrait également de prévoir les modalités de cet accès et de mettre en place une procédure comportant des garanties appropriées visant à exclure toute utilisation allant au-delà des finalités pour lesquelles ces données sont initialement traitées et notamment, prévoir un système de journalisation (c'est-à-dire un enregistrement dans des « fichiers journaux » ou «logs») des activités des utilisateurs, des anomalies et des événements liés à la sécurité.

d. *Sur la durée de conservation des données*

Selon l'article 5 paragraphe (1), lettre e) du RGPD, les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

La Commission nationale regrette que les auteurs du projet de loi n'aient pas indiqué les durées de conservation des données traitées pour les finalités d'octroi et de gestion des agréments, de sorte qu'elle

---

10 Cf. article 15 pour les « Services et structures d'hébergement pour personnes âgées » (chapitre 1) ; article 29 pour les « Services d'aides et de soins à domicile » (chapitre 2) ; article 43 pour les « Centres de jour pour personnes âgées » (chapitre 3) ; article 53 pour les « Clubs Aktiv Plus » (chapitre 4) ; article 62 pour les « Services repas sur roues » (chapitre 5) ; article 72 pour les « Services activités seniors » (chapitre 6) ; et article 84 pour les « Services téléalarme » (chapitre 7).

11 Paragraphe (3) des articles 15, 29, 43, 53, 62, 72 et 84 du projet de loi.

12 Les commentaires des articles 29, 43, 53, 62, 72 et 84 renvoient au commentaire de l'article 15

n'est pas en mesure d'apprécier si en l'occurrence, le principe de durée de conservation limitée des données est respecté concernant la collecte de ces données.

II. Sur les traitements de données à caractère personnel effectués par les organismes gestionnaires

1. *Sur le traitement de données à caractère personnel relatif à la condition d'honorabilité professionnelle des chargés de direction et du personnel encadrant*

Il convient de relever que les organismes gestionnaires qui sont chargés de la gestion et de l'exploitation des structures ou activités, tels que visés par le projet de loi, ne peuvent employer pour les postes de chargé de direction et de personnel encadrant que les personnes qui répondent aux conditions fixées par le projet de loi pour l'occupation de tels postes.

L'une des conditions qui doit être remplie par le chargé de direction et le personnel encadrant est notamment la condition d' « *honorabilité professionnelle* » qui « *s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans* »[13] [14].

Le projet de loi précise encore en ce qui concerne cette condition que : « *constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser* »[15] et que : « *constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents* [ou usagers] *concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé* »[16].

En l'absence de précisions dans le projet de loi et dans le commentaire des articles, la CNPD se demande quels sont les critères d'appréciation d'une telle honorabilité professionnelle.

Si la condition d'honorabilité professionnelle est appréciée sur base d'antécédents judiciaires, la CNPD comprend que celle-ci se fera conformément aux dispositions légales de l'article 8-5 de la loi du 23 juillet 2016 portant modification 1) de la loi du 29 mars 2013 relative à l'organisation du casier judiciaire, 2) du Code d'instruction criminelle, 3) du Code pénal. Si tel est le cas, elle suggère de préciser dans le texte du projet de loi pour plus de clarté le terme « judiciaires » juste après le terme « antécédents ». Par ailleurs, il serait important de préciser quel degré de gravité des antécédents judiciaires serait pris en compte par les organismes gestionnaires afin d'apprécier la condition d'honorabilité professionnelle du chargé de direction et du personnel encadrant. La CNPD s'interroge notamment si toute inscription au casier judiciaire entraîne automatiquement une appréciation négative en matière d'honorabilité professionnelle ou si, par contre, les inscriptions doivent avoir atteint un certain niveau de gravité.

Si cette condition d'honorabilité professionnelle ne se limite pas aux seuls antécédents judiciaires, la Commission nationale recommande de préciser dans le projet de loi les éléments à prendre en compte pour apprécier l'honorabilité professionnelle.

A titre d'exemple, la CNPD renvoie les auteurs du projet de loi au chapitre 3 intitulé « *L'honorabilité professionnelle* » de la loi modifiée du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales et au règlement grand-ducal du 1er décembre 2011 déterminant les modalités de l'instruction administrative prévue à l'article 28 de la loi modifiée du 2 septembre 2011. Ces dispositions légales précisent en effet les éléments sur lesquels l'honorabilité professionnelle s'apprécie.

Enfin, la CNPD comprend que c'est aux organismes gestionnaires d'apprécier la condition d'honorabilité professionnelle du chargé de direction et du personnel encadrant, car ces derniers doivent produire, lors de la demande d'agrément, un certificat attestant que le chargé de direction et le personnel

---

13 La même formulation est reprise à l'identique par les articles 4, 18, 33, 47, 57, 66 et 75 du projet de loi en ce qui concerne les chargés de direction.

14 La même formulation est reprise à l'identique par les articles 5, 19, 34, 48, et 67 du projet de loi en ce qui concerne le personnel encadrant.

15 La même formulation est reprise à l'identique par les articles 4, 18, 33, 47, 57, 66 et 75 du projet de loi.

16 La même formulation est reprise à l'identique par les articles 5, 19, 34, 48, et 67 du projet de loi.

encadrant remplissent cette condition[17]. Toutefois, elle se demande si le ministre n'est pas également susceptible d'apprécier une telle honorabilité sur base des dispositions figurant aux paragraphes (3) des articles 15, 29, 43, 53, 62, 72 et 84 du projet de loi[18]. Si tel était le cas, il conviendrait de le prévoir dans le texte du projet de loi.

Par ailleurs, la Commission nationale se pose la question de la continuité des dispositions de l'article 8 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, qui prévoit que la condition d'honorabilité s'apprécie notamment « *sur base de tous les éléments fournis par l'instruction administrative* »? En effet, la CNPD comprend que les dispositions dudit règlement grand-ducal n'auront plus vocation à s'appliquer, dans la mesure où le projet de loi vise à instituer un cadre légal nouveau et à compléter la loi ASFT. Elle se demande toutefois si cette instruction administrative sera toujours effectuée ? Dans l'affirmative, il serait opportun d'inclure également cet élément dans le projet de loi sous examen ainsi que de détailler les données auxquelles peut accéder l'autorité compétente dans le cadre de l'instruction administrative.

2. Sur la création d'un dossier individuel

a. *Sur le responsable du traitement*

La Commission nationale regrette que le projet de loi ne précise pas quelle entité aura la qualité de responsable du traitement pour les traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de l'établissement du dossier individuel précité.

Néanmoins, le projet de loi prévoit une obligation pour les organismes gestionnaires en charge de l'exploitation des services et structures d'hébergement pour personnes âgées, services d'aides et de soins à domicile, centres de jour pour personnes âgées, et services téléalarme, d'établir un dossier individuel pour chaque résident ou usager de tels services[19].En effet, il ressort du commentaire des articles des auteurs du projet de loi[20] que l'organisme gestionnaire doit établir pour chaque résident ou usager un dossier individuel.

Le responsable du traitement au sens du RGPD semble donc être l'organisme gestionnaire. La CNPD suggère, des lors, que soit mentionné dans l'ensemble des articles relatifs au dossier individuel que l'organisme gestionnaire sera le responsable du traitement.

b. *Sur la base juridique sur laquelle se fonde le traitement*

Il y a lieu de rappeler que tout traitement de données à caractère personnel n'est licite que si au moins une des conditions visées à l'article 6, paragraphe (1), lettres a) à f) est remplie.

Le traitement de données à caractère personnel effectué par les organismes gestionnaires, dans le cadre de la création d'un dossier individuel, se base sur une obligation légale, introduite par le projet de loi aux articles 12, 26, 40 et 81, et ne soulève aucune observation particulière.

Par ailleurs, il y a lieu de relever que les données collectées au titre des articles 12, paragraphe (2), point 7°, 26, paragraphe (2), point 6°, 40, paragraphe (2), point 8° et 81, paragraphe (2), point 7° sont à qualifier de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD, celles-ci étant relatives à la santé des résidents et des usagers.

De tels traitements requièrent une protection spécifique[21] et sont soumis à des exigences plus strictes. Le traitement de données sensibles est, en effet, interdit sauf si l'une des conditions visées au paragraphe (2) de l'article 9 du RGPD est remplie.

En ce qui concerne le traitement des données sensibles visées aux articles précités du projet de loi, la CNPD estime que la condition visée à l'article 9, paragraphe (2), lettre h), du RGPD est remplie dans le cas présent dans la mesure où le dossier individuel est mis en place afin de notamment assurer le suivi médical et la continuité des soins du résident ou de l'usager.

---

17 Cf articles 15, paragraphe (2), 2° et 3°, 29, paragraphe (2), 2° et 3°, 43, paragraphe (2), 2° et 3°, 52, paragraphe (2), 2° et 3°, 62 paragraphe (2), 2°, 72, paragraphe (2), 2° et 3°, 84 paragraphe (2), 2° et 3°

18 Cf. nos développements sous le point I, 2, b) du présent avis

19 Cf article 12 pour les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, article 26 pour les services d'aides et de soins à domicile, article 40 pour les centres de jour pour personnes âgées, article 81 pour les services téléalarme.

20 Cf commentaires des articles 12, 26, 40 et 81.

21 Voir les affaires rendues par la CJUE du 8 avril 1992, C-62/90, point 23 et du 5 octobre 1994, C-404/92, point 17.

c. *Sur les finalités du traitement de données à caractère personnel*

Il y a lieu de relever que les articles du projet de loi portant création d'un dossier individuel ne mentionnent pas les finalités du traitement de données à caractère personnel.

Cependant, il ressort du commentaire de l'article 12 que le but du dossier individuel est de faciliter « *la création et le suivi du plan de prise en charge du résident ainsi que l'accès aux données du résident et permet ainsi de retrouver, à tout moment, tous les éléments historiques concernant son parcours et ses activités. Le dossier individuel unique assure la continuité des soins en proposant un dossier commun accessible par les différents intervenants lors de la prise en charge du résident et permet la traçabilité de chaque action sur son dossier en ce qui concerne les aspects médicolégaux.* ». Dès lors, en ce qui concerne l'article 12, la CNPD comprend que les finalités du traitement sont essentiellement le suivi de la prise en charge du résident.

En l'absence de commentaires des auteurs du projet de loi à ce sujet pour les articles 26, 40 et 81, la CNPD se demande si les mêmes finalités sont applicables pour les dossiers individuels visés par les articles précités.

La Commission nationale recommande que finalités du traitement soient indiquées dans les articles 12, 26, 40 et 81 en tenant compte à chaque fois de la spécificité des services proposés.

d. *Sur les catégories de données à caractère personnel*

La Commission nationale salue que les catégories de données à caractère personnel collectées par les organismes gestionnaires soient énumérées avec précision dans les articles du projet de loi relatifs au dossier individuel.

Toutefois, la Commission nationale part du principe que le numéro d'identification national (matricule) des résidents ou des usagers sera collecté par les organismes gestionnaires lors de l'établissement de tels dossiers individuels.

Si tel est le cas, elle recommande de le préciser dans le texte des articles 12, 26, 40 et 81 du projet de loi pour éviter toutes difficultés futures dans la mesure où l'utilisation du numéro d'identification national est strictement encadrée par la loi modifiée du 19 juin 2013 relative à l'identification des personnes physiques, au registre national des personnes physiques, à la carte d'identité, aux registres communaux des personnes physiques[22].

e. *Sur l'accès aux données*

La Commission nationale salue que le projet de loi énumère les personnes et entités ayant accès aux données à caractère personnel contenues dans le dossier individuel[23]. De même qu'elle se félicite que le projet de loi prévoie que le dossier individuel est accessible aux personnes et entités visées aux paragraphes (1) des articles 12, 26, 40 et 81 pour les informations visées aux paragraphes (2) desdits articles qui les concernent dans l'exercice de leur mission. Il ressort par ailleurs du projet de loi que le ministre n'aura pas accès à de tels dossiers.

En ce qui concerne l'accès à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance, la CNPD comprend que celle-ci a accès au dossier individuel dans le cadre de ses missions de contrôle telles que détaillées au paragraphe (1) de l'article 384bis.

Enfin, en ce qui concerne l'accès au dossier individuel aux résidents ou aux usagers et, le cas échéant, à leur représentant légal en ce qui concerne leurs données, la Commission nationale se demande si un tel accès n'est pas similaire à celui prévu par l'article 15 du RGPD, qui confère à la personne concernée le droit d'accéder aux données à caractère personnel qui ont été collectées à son sujet afin de prendre connaissance du traitement et d'en vérifier la licéité.

---

22 En effet, l'article 2, paragraphe (6) dispose que « Les actes, documents et fichiers établis pour l'accomplissement d'une prestation de service demandée par la personne dont le numéro est utilisé et pour laquelle une disposition légale ou réglementaire exige la communication du numéro d'identification doivent contenir ce numéro ».

23 cf. paragraphe 1 des articles 12, 26, 40 et 81 du projet de loi.

Si tel est le cas, il est suggéré que les dispositions légales prévoyant que le résident ou usager, le cas échéant, son représentant légal, puisse accéder à son dossier individuel ou uniquement aux données le concernant pour le représentant légal dans les conditions et conformément à l'article 15 du RGPD.

f. *Sur la durée de conservation*

Il y a lieu de rappeler qu'en vertu de l'article 5 paragraphe (1) lettre e) du RGPD, les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées pus longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Le projet de loi prévoit pour chacun des dossiers individuels une durée de conservation de 10 ans à compter de la fin du contrat d'hébergement[24], du contrat de prise en charge[25] ou du contrat de services[26].

La CNPD part de l'hypothèse que pour la fixation de la durée de conservation de 10 ans, les auteurs du projet de loi aient voulu s'aligner sur la durée de conservation des dossiers médicaux des patients prévue à l'article 15 (4) de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient. Or, en l'absence d'explications des auteurs du projet de loi dans le commentaire des articles précités quant à la nécessité de conserver les données pendant une durée de 10 ans, la CNPD n'est pas en mesure d'apprécier si cette durée est adéquate et proportionnée aux finalités poursuivies.

g. *Sur la sécurité du traitement*

Il y a lieu de rappeler qu'en vertu de l'article 32 du RGPD, le responsable du traitement doit mettre en œuvre les mesures appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Il convient plus particulièrement d'attirer l'attention des auteurs du projet de loi sur le fait que dans la mesure où des données sensibles (données de santé) sont amenés à être traitées, les organismes gestionnaires devront mettre en place des mesures de protection afin d'assurer la confidentialité et la sécurité de telles données, dont notamment un système de journalisation (c'est-à-dire un enregistrement dans des « fichiers journaux » ou «logs») des activités des utilisateurs, des anomalies et des événements liés à la sécurité. En effet, la divulgation de données sensibles pourrait causer un préjudice grave aux usagers ou aux résidents.

Ainsi décidé à Esch-sur-Alzette en date du 22 juillet 2020.

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. LARSEN *Présidente*	Thierry LALLEMANG *Commissaire*
Christophe BUSCHMANN *Commissaire*	Marc LEMMER *Commissaire*

24 Dernier alinéa du paragraphe (2) de l'article 12.

25 Dernier alinéa du paragraphe (2) de l'article 26 et paragraphe (3) de l'article 40.

26 Paragraphe (3) de l'article 81.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau
7524 - Dossier consolidé : 126

7524/05

N° 7524[5]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2019-2020

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE HELP a.s.b.l.

INTRODUCTION

L'association Help est, par le biais de ses membres, un des plus grands acteurs du secteur de services pour personnes âgées. Help et ses membres gèrent actuellement des services d'aide et de soins à domicile, des centres de jours pour personnes âgées, des Clubs Aktiv Plus, des logements encadrés et un service téléalarme. Help couvre donc la majorité des services concernés par le projet de loi mais aucun échange officiel n'a eu lieu en amont de la publication du présent projet de loi entre les représentants de Help et les auteurs du projet de loi. Ainsi, nous nous permettons donc de faire parvenir notre avis par écrit.

Help défend les valeurs suivantes : respect, compétence professionnelle, amélioration continue, approche globale, promotion de l'autonomie et responsabilité. En général, le projet de loi répond à ces valeurs, ce que nous approuvons.

Le projet de loi est rédigé selon une structure en chapitres par type d'activité. Pour certains articles comme ceux concernant les définitions, la qualité des prestations, etc., les articles dans les divers chapitres sont similaires. Aussi nos commentaires y relatifs sont inscrits dans la première partie « Généralités ». Les commentaires relatifs à une activité spécifique sont inscrits dans la deuxième partie, structurée comme le projet de loi, en chapitres par activité.

Première partie : Généralités

Ce projet de loi porte sur la qualité des services pour "personnes âgées". Même si cette population cible relève du champ de compétences du Ministère de la Famille, il convient de faire remarquer que certains services ici concernés ne s'adressent pas uniquement aux personnes âgées. Nous sommes convaincus que la volonté du législateur n'est pas de limiter la population cible des services visés, aussi il conviendrait d'adapter la formulation.

Le *règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées* énumère différents services. Les services reconnus sous ce présent projet de loi ne sont pas tous identiques aux services référencés au règlement grand-ducal précité : allant d'une simple modification de la dénomination, par le regroupement de services distincts sous un nouveau service à la suppression de services. Nous recommandons d'adapter le règlement en conséquence afin d'harmoniser la terminologie et d'éviter tout malentendu.

Par ailleurs, certaines dispositions du *règlement grand-ducal du 8 décembre1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées* sont en contradiction avec la loi

sur la qualité des services pour personnes âgées et devraient être abrogées à l'entrée en vigueur de la présente. Il serait utile de clarifier cela et notamment en ce qui concerne les dispositions relatives aux logements encadrés.

Nous recommandons de publier une version coordonnée des différentes lois et règlements, facilitant la lecture et la compréhension pour toutes les parties concernées.

Définitions : articles 1, 16, 30, 44, 54, 63, 73

L'organisme devient un « organe », un terme qui, en matière juridique, est plutôt utilisé pour désigner une sous-entité d'une entité juridique p.ex. le conseil d'administration d'une société. La société est l'organisme et le « conseil » est l'organe.[1] Il y a lieu de clarifier les choses. Une activité nécessite un agrément et une activité peut être réalisée par une personne physique ou morale, le « gestionnaire ». La loi ASFT[2] utilise d'ailleurs toujours les termes « des personnes et organismes » afin de spécifier qu'il peut bien s'agir d'une personne physique ou morale. Le terme « organisme gestionnaire » est donc à remplacer dans l'ensemble du projet par une formulation adéquate telle que mentionnée ci-dessus.

Les différents articles dédiés aux définitions ne sont pas homogènes au niveau de la définition du *personnel d'encadrement*. Pour certaines activités, le personnel d'encadrement est défini, mais pas toujours de la même façon. Pour d'autres activités pour lesquelles un article dédié au personnel d'encadrement existe, il n'est pas défini. Nous proposons d'harmoniser la définition du personnel d'encadrement pour toutes les activités.

Les remarques concernant des définitions d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Chargé de direction : articles 4, 18, 33, 47, 57, 66, 75

La construction structurelle du gestionnaire est rendue très compliquée et ne prévoit ni le cas de figure d'un entrepreneur agissant en son nom personnel ni le cas de mise à disposition par un autre organisme. Selon le modèle décrit au projet de loi, un chargé de direction répond à un directeur général qui de son côté répond à un organe décisionnel mis en place par un organisme gestionnaire. Nous pensons qu'un organisme devrait pouvoir décider librement de la relation contractuelle avec ses dirigeants. En effet, nous avons fait de bonnes expériences avec d'autres modèles. A notre avis, il est préférable de décrire les obligations du « chargé de direction » sans décrire une organisation interne du gestionnaire.

Pour toutes les activités, à part les repas sur roues, le texte exige des compétences en gestion et en gérontologie. A notre avis, le chargé de direction doit disposer de compétences en gérontologie, les compétences en gestion de celui-ci n'améliorent en rien le service à l'usager et ne doit représenter qu'un plus et pas une condition. La compétence en gestion, nécessaire pour assurer le bon fonctionnement d'un service, peut être assurée par un autre moyen. Par ailleurs la notion de « compétences en gestion » est très vaste et devrait être précisée. Nous proposons également que les compétences en gestion et en gérontologie du chargé de direction puissent être acquises dans un certain délai après sa nomination.

Les remarques concernant les chargés de direction d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y relatif dans la deuxième partie de l'avis.

Règlement général / Projet d'établissement : articles 9, 23, 37, 50, 69, 78

Le projet de loi prévoit que le projet d'établissement soit élaboré avec les résidents/usagers et le personnel. Or, en cas d'ouverture d'un nouveau service, l'agrément est à obtenir avant l'admission de résidents/usagers et l'embauche de salariés. Il faudrait prévoir l'établissement d'un premier projet d'établissement et puis par la suite la revue de celui-ci en incluant une concertation des résidents/usagers et des salariés.

---

1 Le Conseil d'administration est un organe délibérant que est dirigé par le Président du Conseil d'administration dénommé dans la pratique le "PDG". https://www.dictionnaire-juridique.com/definition/conseil-d-administration.php

2 Loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Le projet d'établissement doit prévoir la description de concepts de prise en charge spécifique. Nous proposons de décrire un concept global de prise en charge avec des points complémentaires pour les usagers atteints de troubles démentiels ou d'autres situations plus spécifiquement rencontrées.

Le contenu minimal requis du projet d'établissement n'est pas similaire pour toutes les activités. Dans un souci de comparabilité et de clarté, nous proposons d'utiliser la même structure et le même contenu minimal partout où cela est faisable. (P.ex. article 9, « le système de la gestion de la qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation » tandis qu'à l'article 78 les objectifs et indicateurs ne sont pas demandés.)

Les remarques concernant le règlement général ou le projet d'établissement d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Forme du contrat : articles 10, 24, 38, 59, 79

Nous constatons que pour une partie des services (services et structures d'hébergement pour personnes âgées, services d'aides et de soins à domicile, centres de jour pour personnes âgées, services repas sur roues, services téléalarme) il est exigé qu'un contrat soit signé avec l'usager/le résident tandis que pour d'autres services (Clubs Aktiv Plus, services activités seniors) aucun contrat n'est demandé. Nous supposons que le législateur vise la protection des usagers par un contrat pour le cas où un grand volume de prestations engendrant des facturations importantes sont effectuées. Pourtant, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées, ont des usagers très hétérogènes, allant du bénéficiaire d'une prestation isolée à une prise en charge complexe et volumineuse de longue durée. Nous suggérons de permettre au gestionnaire de fixer librement des critères rendant obligatoire la signature d'un contrat.

Il est exigé que le contrat soit signé avant le début des prestations. L'expérience montre qu'il n'est pas toujours possible de signer le contrat avant la première prestation et nous proposons de formuler ce paragraphe de façon plus flexible avec une signature endéans une semaine à partir du début de la prise en charge.

Deux paragraphes traitent de la signature du contrat. Nous proposons, dans un but de clarification, de regrouper les modalités de signature dans un même paragraphe.

Le paragraphe dédié aux conditions et modalités de résiliation aborde la description du contenu du contrat et non pas sa forme. Ce paragraphe devrait donc être référencé sous les articles relatifs au contenu du contrat.

Il est exigé que l'explication du contrat doit pouvoir être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes sur demande de l'usager. Nous sommes d'avis qu'il est très important que le client comprenne ses droits et obligations ainsi que les conditions de sa prise en charge. Ainsi, nous proposons d'exiger une explication dans une des langues administratives, au choix du client. Nous comprenons que l'exigence de la possibilité de se faire expliquer le contrat en langue des signes est cohérent avec le principe du « design for all ». Pourtant, nous voyons une difficulté pour garantir cette exigence en pratique.

Les remarques concernant la forme du contrat d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Contenu du contrat : articles 11, 25, 39, 60, 80

Le contenu minimal du contrat n'est pas similaire pour les différents services. Pour certains, le contrat doit contenir la description détaillée des prestations et services visés à l'article y relatif auxquelles la personne a droit. Pour les cas où la remise d'un devis est obligatoire, nous considérons cette précision supplémentaire dans le contrat comme superflu. Nous sommes d'avis que le contrat doit être rédigé d'une façon claire et facilement compréhensible, notamment dans l'objectif de la protection des personnes vulnérables. Ceci demande aussi de ne pas charger le contrat d'informations inutiles. Par ailleurs, un devis ou une annexe au contrat avec le choix des services du client nous semble plus facilement gérable dans le cas où les besoins de l'usager évolueraient. Une simple mise à jour de l'annexe pourra alors se faire au lieu de signer un nouveau contrat.

Il est exigé que le contrat indique le prix. Par souci de simplification de la gestion des documents, nous préférons indiquer le prix dans une annexe ou un devis pour ne pas devoir modifier le modèle de contrat en cas de modification du prix. Au niveau du contrat il faut indiquer les principes de fixation des prix et des modalités d'adaptation, car rédiger des avenants aux contrats en présence de chaque adaptation de prix est irréalisable en pratique.

Il est indiqué que le contrat contient le projet d'établissement et cela ne fait pas sens à notre avis. Le projet d'établissement doit être disponible sur demande pour l'usager et dans la forme estimée utile par le gestionnaire à diffuser aux usagers.

Un préavis de deux mois est demandé pour tout changement de tarification ce qui est exagéré à nos yeux. Les gestionnaires sont tributaires des fixations tarifaires dans le cadre de l'assurance dépendance, de l'assurance maladie, de la tarification sociale et de la variation de l'indice des prix à la consommation. Des modifications tarifaires dans ces domaines sont souvent connus qu'à très court terme. Ainsi, le gestionnaire doit donc pouvoir rapidement adapter ses tarifs.

Les remarques concernant le contenu du contrat d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Dossier individuel : articles 12, 26, 40, 81

Au paragraphe (1), la fin de phrase :« qui les concernent dans l'exercice de leur mission » n'est pas facilement compréhensible : est-ce qu'il s'applique à tous les acteurs ou uniquement au représentant légal ? En plus, le paragraphe (2) ne spécifie pas les éléments qui concernent l'un ou l'autre acteur. Nous nous demandons comment ils peuvent être distingués.

Evoquant un dossier individuel pour les activités concernées, il faudrait faire le lien avec le dossier de soins réglementé dans la loi Assurance Dépendance[3] ainsi que le dossier patient[4] pour, d'un côté clarifier qu'il s'agit d'un dossier unique et de l'autre, permettre aux gestionnaires une gestion cohérente de ce dossier. Nous saluerons, dans un objectif d'amélioration des pratiques, l'exigence de la mise en place d'un dossier électronique.

Il est demandé d'ajouter au dossier une copie de l'acte désignant une personne de confiance. Il faut admettre que le gestionnaire est dépendant de la bonne volonté de l'usager de fournir ce document. Ce même commentaire vaut pour les « mesures de protection ».

Les remarques concernant le dossier individuel d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Qualité des prestations et services : articles 13, 27, 41, 51, 70, 82

Nous constatons qu'aucun article au sujet de la qualité des prestations et services n'est prévu dans le chapitre 5 – Services repas sur roues. Cela nous paraît surprenant dans ce projet de loi portant justement sur la qualité des services.

La mise en place et la manière de gérer le système qualité doit rester à la stricte appréciation de l'organisme gestionnaire et la participation des usagers nous semble irréalisable et inutile. Seule la satisfaction des usagers sur la qualité des services nous semble appropriée et ce seul rapport devrait être transmis au ministère.

Nous souhaiterions que l'évaluation soit réalisée conformément à un cahier des charges dûment établi par l'état.

La formulation « le cas échéant » n'est pas claire. Il n'est pas connu dans quel cas le gestionnaire doit réaliser une évaluation par un audit externe.

Nous mettons en doute la pertinence de discuter des conclusions de l'évaluation avec les usagers. Nous nous soucions aussi de la forme que ces discussions pourraient prendre. Nous suggérons de prévoir uniquement une communication des résultats de l'évaluation aux parties intéressées.

Les remarques concernant la qualité des prestations et services d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Dossier d'agrément : articles 15, 29, 43, 53, 62, 72, 84

Au paragraphe (2), point 3 le texte est à revoir au niveau de sa lisibilité.

Le projet de loi n'indique pas la nécessité de mise à jour du dossier d'agrément en cas de modification. Peut-on en conclure qu'aucune mise à jour ne soit nécessaire ? Ceci est notamment important à considérer au niveau du point concernant le personnel d'encadrement. Le gestionnaire peut fournir

---

3 Livre V du Code de la sécurité sociale

4 Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient

un état de lieux à un moment donné, pour la demande d'agrément. Si le ministère souhaite pouvoir garder le suivi du personnel d'encadrement en place, il faudrait demander des mises à jour. Dans ce cas, nous suggérons des mises à jour périodiques, par exemple une fois par an, et non continues. Il faut tenir compte des mouvements réguliers au niveau du personnel d'encadrement et ainsi une mise à jour systématique à chaque modification engendrerait une charge de travail administrative non justifiable.

La formulation du point 3 laisse aussi comprendre que le gestionnaire doit attribuer le personnel d'encadrement de manière fixe à un service. Or, la majorité des services contenus dans ce projet de loi ne sont pas financés par des postes budgétisés mais en fonction d'une facturation par rapport à l'activité réalisée. Dans un objectif de bonne gestion des ressources par rapport à la demande, nous suggérons de permettre au gestionnaire de gérer le personnel d'encadrement de tous les services qu'il gère de façon centralisée. Ceci laisse au gestionnaire la flexibilité d'affecter le personnel au service en fonction du volume réel d'activité.

Les remarques concernant le dossier d'agrément d'une activité particulière sont formulées sous le chapitre et l'article y respectif dans la deuxième partie de l'avis.

Deuxième partie : Commentaires spécifiques aux chapitres

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 1er : Définitions

Point 2° : ce texte n'est pas très clair. Il impose deux conditions 1. Géré par un organisme gestionnaire et 2. 3 personnes au moins. Est-ce qu'un établissement qui n'est pas géré par un « organisme gestionnaire » n'est pas une structure d'hébergement pour personne âgées ? La loi ASFT[5] est plus claire à ce sujet et elle parle d'activités qui nécessitent un agrément (Alinéa 2 de l'article 1er) et spécifie en plus « L'agrément est obligatoire tant pour les personnes physiques que pour les personnes morales, de droit privé et de droit public. » Est-ce qu'une personne physique peut être désignée comme « organisme gestionnaire ». Il est proposé de maintenir la terminologie de la loi ASFT et de désigner la *personne physique ou la personne morale, de droit privé et de droit public* par le terme « gestionnaire ».

Point 4° : le terme « principalement » ne devrait pas figurer dans un texte légal. De nouveau la définition n'est d'ailleurs pas claire : est-ce que les différentes conditions doivent être toutes vraies ou pas ? Une personne âgée qui réside dans un CIPA et qui n'a pas besoin de soutien dans un des trois domaines – physique, psychique ou social –, est-ce qu'une telle personne ne serait pas « un résident » ? Notons que la loi ASFT avait introduit le terme « usager » pour tous les bénéficiaires des structures sous agrément. Nous recommandons à nouveau de conserver la terminologie usuelle. Pour la définition du résident, nous proposons tout simplement « une personne qui nécessite un hébergement en service stationnaire ».

Point 5° : le texte contient la formule « en principe » ce qui rend la formulation trop vague. En plus, il existe ici un amalgame entre définition de termes et normes. En fait, la définition d'«hébergement » semble contenir une règle, une norme qui détermine que des courts séjours ne doivent pas dépasser huit semaines. Cette règle n'a pas sa place dans le chapitre définitions et en plus ne semble donner aucun sens. Il faudrait tout simplement dire qu'un hébergement est l'accueil de jour et de nuit à durée déterminée ou indéterminée.

Point 8° : s'il s'agit de faire la distinction entre vacataires (agents intervenant à titre rémunéré mais sous statut d'indépendant), bénévoles et salariés, il faudrait l'inscrire dans le texte. Le terme « permanents » n'a pas de signification précise dans ce contexte. Qu'en est-il des sous-traitants qui peuvent être des vacataires mais également des salariés d'autres employeurs que le gestionnaire ?

---

5 Loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Article 2 : Infrastructures et équipements

Paragraphe (1): cet alinéa dit que le gestionnaire doit respecter les lois, rien d'autre. Il est superflu.

Paragraphe (2) : le texte parle de « logements individuels » et on peut comprendre que dans ces logements, un couple ne peut être accueilli. Nous considérons qu'un certain nombre de chambres devrait pouvoir accueillir un couple sans que celui-ci ne doive recourir à un « appartement ».

Paragraphe (3) : installer des salles à manger en sus d'un restaurant nous semble être exagéré; de même pour des locaux pour animations et des locaux pour kinésithérapie. Pour des maisons avec des petites superficies, certaines pièces devraient pouvoir être utilisées pour plusieurs fonctions.

Paragraphe (4) : le verbe « gérer » n'est pas adéquat. Il faudrait le remplacer par « disposer de ». La deuxième partie de phrase n'est pas compréhensible. La formulation « Permettre aux résidents l'accès aux TIC » est peu précise. Il convient de préciser de quelle technologie il est ici question.

Paragraphe (5) : le terme « unité de vie » est désormais utilisé alors qu'il n'est pas défini. Est-il synonyme d'une unité adaptée ?

Article 3 : Prestations et services

Paragraphe (1) Point 1° : le texte précise que le nettoyage du logement est fourni et donc compris dans le prix d'hébergement. Est-ce que cette mention clarifie que le nettoyage n'est donc pas compris dans les prestations prévues par l'assurance dépendance ?

Point 4° : le texte prévoit un suivi du résident hospitalisé deux fois par semaine. Nous nous demandons comment et par qui ce suivi doit se faire. Est-il ici imaginé le suivi du résident par la visite d'un soignant au moins 2 fois par semaine ? C'est matériellement impossible à réaliser.

Le texte reste peu clair au niveau de l'obligation de la consultation d'un comité d'éthique. Est-ce que chaque demande de soins en fin de vie est à faire aviser ? Selon notre lecture du texte il semble que non, mais quel est le critère de « spécificité » qui rend une telle consultation nécessaire ? Le recours à un comité d'éthique doit préciser les exigences dont il est ici question en termes de comité d'éthique et pas uniquement la référence à une personne formée en approfondissement en soins palliatifs.

Paragraphe (2) : à noter que la prise en charge en fin de vie est couverte par une prestation de l'assurance maladie et devrait donc être incluse au point 5°.

Article 4 : Chargé de direction

Paragraphe (1) : vu que le texte spécifie la disponibilité du chargé de direction à raison de 4 heures par semaine il faudrait clarifier le fonctionnement durant les périodes d'absence pour congé légal voire congé de maladie et prévoir d'office la nomination d'un suppléant.

Paragraphe (4) : l'objectif de limiter la possibilité de diriger deux structures à un éloignement de 5 km au plus, est décrit dans le commentaire des articles comme mesure permettant au chargé de direction d'être rapidement sur place en cas d'urgence. Nous sommes d'avis que ceci ne procure pas de sécurité supplémentaire. Même un chargé de direction travaillant à 100% et étant tout son temps de travail dans la structure n'est que 20% du temps présent dans la structure. Il s'agit d'une structure à accueil de jour et de nuit, donc avec une ouverture continue. Le chargé peut habiter loin de la structure et ne sera donc pas rapidement sur place en cas d'urgence en dehors de ses heures de travail. Nous suggérons donc d'obliger les gestionnaires à mettre en place des procédures utiles à la prise en charge d'urgences ou de tout type de situations dans lesquelles des décisions rapides doivent être prises. Un système de cascade d'appels p.ex.

Le texte prévoit que le chargé de direction doit « assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins … ». Il faudrait parler ici d'une moyenne. Il y a d'ailleurs de bonnes raisons pour lesquelles un chargé ne peut être présent vingt heures par semaine : d'un côté, tout simplement lié à une absence pour congé, pour maladie ou autre ; et de l'autre côté, pour des missions professionnelles réalisées en dehors de la structure, comme des formations p.ex. Nous comprenons que par ce biais,

une présence et une disponibilité du chargé en termes de temps pour le personnel d'encadrement, les résidents et les autres parties prenantes, sont ciblées. Mais cela nous semble trop théorique. Nous proposons que le chargé de direction mette en place des procédures de prise de contact connues par le personnel et les résidents en cas d'urgence.

Paragraphe (7) : avec l'exigence d'un bachelor, la qualification de l'infirmier est exclue. Nous proposons de prévoir une possibilité pour qu'un infirmier puisse diriger une structure d'hébergement jusqu'à une certaine taille. Nous renvoyons à ce sujet au point 3 de l'annexe "mieux légiférer (p.63 du projet de loi).

Article 5 : Personnel d'encadrement

Paragraphe (5) : nous considérons cette formulation trop vague et proposons de rajouter un volume et de préciser des domaines ciblés.

Paragraphe (6) : ces règles sont déjà réglementées dans d'autres textes, nous suggérons donc de le retirer ici.

Article 6 : Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

Paragraphe (1) : (sous réserve) ne faudrait-il pas mettre sans préjudice … ou rien du tout …

Paragraphe (3) : nous comprenons l'exigence de disposer d'au moins un collaborateur avec une formation d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs, mais nous doutons qu'en pratique ceci soit toujours réalisable. Comme il s'agit d'une personne spécifique, en cas d'absence ou de départ, la structure n'a pas de remplaçant instantanément.

Paragraphe (4) : cet alinéa mérite précision : Comment l'Etat assure précisément la formation adéquate du personnel ? Est-ce que cela signifie que l'état décrit un cahier des charges ? Et pourquoi n'est-ce pas le cas pour les soins palliatifs ?

Article 12 : Dossier individuel

Paragraphe (2) : Le point 8° est difficile à comprendre, qu'est ce qui est ciblé exactement ici ?

Chapitre 2 – Services d'aide et de soins à domicile

De manière générale, Help apprécie que les activités "Aide" et "Soins" aient été regroupées car une telle approche correspond à l'organisation effective des prestataires. Cette démarche facilite par ailleurs la procédure d'agrément.

Article 16 : Définitions

Point 2° : selon cette définition, les infirmiers libéraux deviennent des services d'aide et de soins à domicile. Nous ne pensons pas que cela soit l'intention du législateur, aussi il faudrait reformuler la définition.

Point 4° : il est fait état des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique sans que ces missions ne soient ici décrites, or il nous semble utile de profiter de ce projet de loi pour les décrire et ceci particulièrement dans une perspective de "qualité des services".

Article 17 : Prestations et services

Paragraphe (1) : cet article interdit les sous-traitances, pratique courante dans les réseaux d'aide et de soins. Est-ce que l'objectif est d'arrêter cette pratique et pourquoi ? Nous comprenons aisément que ce n'est pas possible de permettre une délégation complète, mais pour autant, dans certains cas une sous-traitance est le meilleur choix pour garantir la meilleure prise en charge pour l'usager. Nous suggérons donc de reformuler cet article.

Point 1° : "les prestations telles que définies au livre V et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé…" cette formulation est à notre sens trop vague : concerne toute

l'Assurance Dépendance et toutes les professions de santé, mais un réseau doit uniquement garantir toutes les prestations des Réseaux d'aide et de soins et éventuellement les actes infirmiers pour les bénéficiaires de l'Assurance Dépendance et les actes soins palliatifs. Il convient de préciser ceci.

Paragraphe (2) : "Un plan individuel de prise en charge doit être établi … selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge." Nous considérons que ces précisions sont accessoires et déjà réglées par d'autres lois telles que droit et obligations du patient[6], attributions professionnelles des professions de santé[7] ou autres. Elles n'apportent aucune plus-value et pourraient même créer des incohérences.

Paragraphe (3) : il est fait état de l'obligation de disposer d'un comité d'éthique auquel recourir en cas de demande spécifique pour un usager en fin de vie. Il nous semble utile dès lors d'en préciser la mission et le statut.

Article 19 : Personnel d'encadrement

Paragraphe (1) : précise que tous les intervenants doivent être engagés par l'organisme gestionnaire ; cette exigence est trop restrictive et la réalité du terrain prouve que certaines activités sont confiées à des travailleurs indépendants. Il convient de pouvoir maintenir cette pratique et de définir un pourcentage minimal de personnel encadrant sous contrat avec le service d'aide et de soins à domicile.

Paragraphe (3) : l'atteinte du niveau B1 du cadre européen de référence nous semble excessif, le niveau B1 en expression et compréhension orale nous parait suffisant. Il serait également utile de préciser dans quel délai ce niveau doit être atteint.

Paragraphe (5) : La formulation "le gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue" est vague. Il introduit une obligation de moyens mais pas de résultat.

Article 20 : Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

Paragraphe (1) : cet alinéa limite le nombre minimal d'agents d'encadrement avec les qualifications réglementées par la loi du 26 mars 1992 or, nous considérons que les thérapeutes tels que les kinésithérapeutes, ergothérapeutes ou psychologues devraient y être considérés.

Paragraphe (2) versus paragraphe (4) : l'Etat assure la formation adéquate du personnel pour la formation en psycho-gériatrie mais pas en soins palliatifs. Il nous semble requis que l'état assure la formation pour ces deux domaines de compétence de manière semblable.

Article 24 : La forme du contrat

Paragraphe (1) : le premier paragraphe introduit l'obligation de l'organisme gestionnaire de conclure avec chaque usager un contrat. Nous sommes d'avis que pour certaines situations, la signature d'un contrat est excessive (Cf. notre commentaire relatif à la forme du contrat dans la première partie). Nous pensons que le législateur a aussi pris conscience de ces cas et a ainsi indiqué à l'art 26 (3) qu'aucune copie du contrat ne doit obligatoirement être jointe au dossier des usagers bénéficiant uniquement de prestations de soins relevant des attributions professionnelles de santé. Nous saluons cette ouverture et proposons de reformuler le présent paragraphe pour tenir compte de cette situation. Dans le même ordre d'idées, nous proposons de laisser au choix du gestionnaire selon quels critères il décide de signer un contrat avec l'usager ou pas.

Article 25 : Contenu du contrat

Paragraphe (2) : il manque un verbe.

---

6 Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient

7 Loi du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Article 30 : Définitions

Nous ne retrouvons pas la définition précise concernant le profil de la personne à accueillir (détresse physique, psychique ou sociale et/ou affectée par des troubles à caractère psycho-gériatrique), précision que nous jugeons nécessaire. La notion d'usager employée dans ce chapitre n'est pas définie non plus.

Article 32 : Prestations et services

Paragraphe (1) : sont énumérées les offres que le centre de jour doit garantir. Nous interprétons cela comme une énumération de prestations et de services différents. Mais les différents points se chevauchent. Il nous semble que l'énumération est aussi faite ainsi, pour permettre l'identification du payeur du service ou de la prestation.

Point 1° : cette formulation est à notre sens trop vague : concerne toute l'Assurance Dépendance et toutes les professions de santé, mais un centre de jour doit uniquement garantir toutes les prestations prévues pour les centres de jour et éventuellement les actes infirmiers pour les bénéficiaires de l'Assurance Dépendance et les actes de soins palliatifs. Il convient de préciser ceci.

Point 4° : il convient de préciser quels sont les services d'animation et de vie sociale. Nous ne comprenons pas la différence par rapport aux activités réalisées pendant la garde en groupe, respectivement les activités d'appui à l'indépendance prévues par le livre V du Code de la sécurité sociale. Mais le contenu de ces actes est justement défini dans le livre V. Est-ce que ce service supplémentaire cible les usagers non bénéficiaires de l'Assurance Dépendance ? Si tel est le cas, ce service devient payant et il y a ainsi une incohérence avec le paragraphe (2).

Paragraphe (2) : définit quels sont les types de prestations compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Le prix journalier est fixé actuellement par le Ministère de la Famille via la convention de tarification sociale. Il convient de préciser la méthodologie de fixation de ce tarif journalier. Nous désirons une implication des prestataires dans ce processus.

Nous constatons notamment que l'administration de médicaments est incluse. Cela implique que la préparation et le contrôle devraient être inclus aussi. Il faudra prévoir le personnel et les infrastructures nécessaires pour le réaliser dans les conditions d'exigence inhérentes à un tel acte et en prévoir son financement.

Paragraphe (3) : parle de l'obligation d'établir un devis et de l'amplitude d'ouverture minimale. N'étant pas des sujets liés entre eux, nous proposons d'en créer deux paragraphes séparés.

L'envergure minimale d'ouverture des centres de jour est augmentée par rapport aux exigences actuelles. Le cadre devient très strict et ne permet pas de flexibilité au gestionnaire pour des fermetures temporaires. Nous suggérons une formulation plus flexible, qui permettrait au centre de jour de ne pas ouvrir pendant des périodes creuses mais de le contraindre à organiser un accueil de ses clients dans une autre structure pendant cette période. (cf .période de vacances, accueil restreint pendant la crise p.ex.).

Article 34 : Personnel d'encadrement

Le présent article introduit des normes d'encadrement à plusieurs niveaux : dotation minimale, dotation nécessaire en fonction du nombre d'usagers, autorisation de dépasser la capacité d'accueil maximale ponctuellement. Il convient de préciser où la capacité d'accueil maximale est fixée. Est-il ciblé ici le taux d'encadrement, donc le nombre d'usagers pris en charge simultanément par un collaborateur ? Ou bien est-il ciblé ici la capacité d'accueil par rapport aux critères liés aux infrastructures, donc le nombre de chaises fixées dans l'agrément ? Ou autre ?

Les gestionnaires sont aujourd'hui confrontés à des difficultés de planification des centres de jour dues aux règles non coordonnées des règlements de l'Assurance Dépendance et des règlements de la loi ASFT. Nous souhaiterions reconnaître un lien direct avec les normes d'encadrement fixées dans le Livre V du Code de la sécurité sociale et une réglementation cohérente, transparente et réaliste.

Le paragraphe (4) mérite clarification : quel est l'objectif de cette permanence d'accueil et s'agit-il d'une personne uniquement dédiée à cela ?

Le paragraphe (5) introduit l'obligation pour le centre de jour d'avoir dans son équipe au moins un demi équivalent temps plein d'infirmier et nous approuvons cette exigence.

Article 36 : Informations

Paragraphe (3) Point 4° : le gestionnaire informe sur le prix journalier. Actuellement le prix journalier est fixé par le Ministère de la Famille via la convention de tarification sociale. Est-ce qu'on peut en conclure que le tarif journalier ne sera plus fixé par le Ministère comme actuellement ? (cf. aussi notre commentaire y relatif à l'article 32).

Article 38 : La forme du contrat

Paragraphe (1) : oblige la conclusion d'un contrat entre l'organisme gestionnaire et l'usager. Il donne la possibilité de ne pas faire de contrat spécifique pour la prise en charge en centre de jour si l'usager est pris en charge par le même organisme dans le service d'aide et de soins. Cela correspond à notre fonctionnement et nous le soutenons.

Nous comprenons que le gestionnaire devra conclure un contrat avec l'usager qui est pris en charge en centre de jour et qui bénéficie d'un service d'aide et de soins d'un autre gestionnaire. Ceci n'est pas la pratique actuelle du secteur et demandera aux gestionnaires de revoir leurs contrats.

Article 39 : Le contenu du contrat

Paragraphe (4) : il manque un verbe.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

De manière générale, nous constatons que certains éléments définis actuellement dans les conditions générales, signées avec les conventions annuelles, ont été intégrées dans le projet de loi. Nous encourageons le ministère d'intégrer un maximum dans le projet de loi pour pouvoir simplifier les conventions annuelles et les conditions générales lors de la prochaine revue.

Article 46 : Prestations et services

D'un point de vue financier, les brochures sont le plus grand poste après les frais de personnel. Elles ne sont pas précisément identifiées dans le projet de loi où on parle uniquement de porter « régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services » (art. 46, point 2, alinéa 2). Nous apprécions la flexibilité accordée par le projet de loi, mais nous pensons qu'il serait bien de définir plus précisément ce qu'il faut donner comme information et selon quel moyen. Cela permet aussi au partenaire communal, qui couvre la majorité des frais liés à cette position, de connaître de façon officielle les obligations du gestionnaire.

Article 48 : Personnel d'encadrement

Les exigences indiquées dans le projet de loi pour les collaborateurs du Club Aktiv Plus nous semblent pertinentes.

Pourtant, les Clubs Aktiv Plus réalisent une partie de leur activité en engageant des intervenants non-salariés. Ces intervenants peuvent être de nature différente :

– Animateur d'une activité : il peut s'agir de personnes "freelance" agissant en leur nom propre ou par le biais d'une collaboration avec un organisme qui engage cette personne.
– Accompagnateur d'une activité le plus souvent des bénévoles soutenant l'équipe du Club Aktiv Plus.

Nous pensons que ces intervenants ne sont pas couverts par le projet de loi. Nous sommes d'avis que pour ces intervenants aucune exigence linguistique, d'honorabilité ou de formation ne puisse être exigée. Nous proposons de le préciser.

Article 50 : Règlement général

Les Clubs Aktiv Plus élaborent actuellement chacun individuellement un « concept d'action général ». Il n'est pas clair où ce concept se situe dans la nouvelle loi. Est-il remplacé par le projet d'établissement, le règlement général ou reste-il en vigueur ? Cela doit être clarifié et précisé pour éviter des doublons ou contradictions.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Article 54 : Définitions

Au niveau de la définition, il y a confusion avec bon nombre de restaurants et traiteurs qui font de la livraison à domicile. Il faudrait réfléchir sur l'utilité de l'agrément des repas sur roues et voir s'il y a lieu de le faire régler par la législation du domaine Horeca. Sinon, il faudrait spécifier qu'il s'agit d'une prestation s'adressant exclusivement à des personnes vulnérables, et donc lier l'activité obligatoirement à l' « usager » défini sous le point 3.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Pour le service téléalarme, il faudrait spécifier que ceci ne s'applique pas aux appels malade prévus au sein d'un établissement « Services et structures d'hébergement pour personnes âgées ».

Article 73 : Définitions

Point 2° : la terminologie « un service de communication » n'est pas adéquat et nous proposons de le remplacer par un service « centrale d'appels ».

Article 74 : Obligations du gestionnaire

Point 2° : le gestionnaire est obligé de garantir une gestion de l'accès au domicile de l'usager en cas d'envoi d'assistance et de secours. Nous souhaiterions préciser qu'il s'agit d'une obligation de moyens mais non pas de résultats. Il faudrait plutôt préciser que le gestionnaire doit mettre en place des processus et procédures permettant la gestion des accès. Le gestionnaire n'est pas tenu de garantir l'accès en lui-même étant donné qu'il y a d'autres intervenants dans ce processus, notamment l'usager et le service de secours.

Point 4° : le gestionnaire est obligé d'élaborer une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses. Ceci étant des données de santé, le dossier tenu par le service téléalarme devient un dossier patient tel que réglementé dans la loi[8] relative aux droits et obligations du patient.

Point 5° : le gestionnaire est obligé de garantir « le fonctionnement » du matériel. Nous souhaiterions préciser qu'il s'agit ici d'une obligation de moyens et non pas de résultats. Le gestionnaire est obligé de mettre en place des mesures pour s'assurer régulièrement du bon fonctionnement du matériel et de le remplacer en cas de défaillance. Mais le gestionnaire ne peut pas garantir qu'il n'y aura jamais de matériel défectueux ou de dysfonctionnement sur les réseaux de télécommunication .

Point 6° : ce point n'est pas très clair pour nous. Nous pensons qu'il cible la bonne gestion de l'interface avec le centre de secours. Pourtant, le gestionnaire n'a pas d'autorité sur les centres de secours et ne peut donc que garantir une communication professionnelle avec le centre de secours. En ce qui concerne la mise en place d'armoires à clés dans les centres de secours, cette situation n'est pas du tout décrite dans le projet de loi et si cette collaboration est visée, il convient de le préciser.

Article 75 : Chargé de direction

Correspond au commentaire ci-avant, la phrase « Il collabore régulièrement avec le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours » n'est pas assez précise à nos yeux. Le projet de loi devrait préciser l'objectif de cette collaboration, et comment elle se met en oeuvre.

Article 76 : Le personnel du service téléalarme

Paragraphe (1) : conformément à notre commentaire relatif à l'article 73, nous proposons de reformuler « agents de communication » en « opérateurs centrale d'appel ».

Nous constatons que la fonction d'évaluateurs sera introduite avec le projet de loi.

---

8 Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient

Nous comprenons que le personnel du service téléalarme ne doit pas obligatoirement être engagé sous contrat de travail et nous saluons cette possibilité de collaboration avec des réseaux d'aide et de soins en vue de la fourniture d'un service professionnel, efficace et à proximité des usagers.

Article 82 : Qualité des prestations et services

Paragraphe (1) : nous détectons ici une incohérence car ce paragraphe prévoit l'évaluation des concepts détaillés au projet d'établissement, mais l'article 78 n'énumère pas la définition de concepts dans le projet d'établissement.

Paragraphe (4) : la fin de la phrase manque. Nous proposons de reprendre ici la formulation comme dans les autres articles concernant la qualité des prestations : « après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir… ».

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant les personnes âgées

Pour les « Logements encadrés » l'agrément est abrogé et il est fait référence à une loi sur les « bâtiments et habitations collectifs ». Ce choix est compréhensible au vu de la réalité sur le terrain où il n'est plus fait de différence entre logement encadré et résidence service ou autres appartements adaptés.

Article 85 : Champ d'application

Point 1° : il y a confusion entre champ d'application et norme : un logement avec séjour, salle d'eau et WC, mais sans niche de cuisine, semble selon ce texte ne pas tomber sous la définition d'un logement. Est-ce volontaire ou est-ce que le texte a pour ambition d'introduire une norme sur les niches cuisine ? Dans ce cas, il faudrait reprendre les normes sous « obligations ».

Que le texte, qui s'appuie sur la loi ASFT, définisse ici que deux logements forment un bâtiment d'habitation collectif semble étrange vu que la loi en question ne réglemente que les activités s'adressant « à plus de trois personnes simultanément ». Si nous quittons ici le giron de la loi ASFT, il faudrait le mentionner clairement.

Article 86 : Obligations

Paragraphe (1) : la remarque précédente vaut pour ce paragraphe.

Paragraphe (2) : le texte interdit qu'un contrat d'hébergement soit signé. Quelle est l'intention de cette interdiction ? A noter qu'il est regrettable que le financement complémentaire de l'accueil gérontologique par le Fonds national de solidarité ne s'appliquera plus aux résidents de ces structures et les auteurs sont invités à trouver une solution pour les personnes ayant besoin de cette aide financière pour pouvoir se loger dans une telle structure.

Paragraphe (3) : il doit être spécifié si le système d'appel malade doit être confié à un prestataire agréé ou peut être géré par le gestionnaire de l'hébergement.

Chapitre 10 – Accord préalable

Dans ce chapitre sont énoncés les conditions sous lesquelles le demandeur peut recevoir un accord de principe sur un projet de construction. Selon notre lecture, il ne s'agit pas d'un accord définitif et nous suggérons donc de renommer le chapitre ainsi que l'article 88 en « Accord de principe préalable ».

A notre avis, le délai de caducité de l'accord de principe de trois ans en cas de non réalisation du projet, nous semble court. Nous proposons d'indiquer plutôt un délai de démarrage du projet, les délais de réalisation n'étant pas uniquement sous la maîtrise du demandeur.

Chapitre 12 – Gestion des réclamations

Article 90 : Gestion des réclamations

Le paragraphe (2) n'est pas clairement décrit et la formulation est à revoir.

Chapitre 13 – Dispositions modificatives et transitoires

Article 91 : Dispositions modificatives

Paragraphe (1) : A la première lecture on pourrait comprendre que les auteurs estiment qu'il est utile d'interdire aux copropriétés de définir la nature ou l'affectation de leur immeuble à une activité ASFT. Or, selon l'exposé des motifs l'intention est tout autre. Il s'agit de garantir aux résidents d'une copropriété la liberté de choisir le prestataire d'aides et de soins. A noter que cette liberté n'est pas donnée dans un établissement à séjour continu (ESC), donc une *structure d'hébergement pour personnes âgées* au sens du présent projet, car une telle structure, en admettant un nouveau résident, se réserve bien entendu le droit de fournir les aides et soins par ses propres moyens. Le présent projet de loi limite d'ailleurs la sous-traitance.

Selon l'exposé des motifs les auteurs veulent donc garantir « le libre choix du prestataire » aux résidents d'un « immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant les personnes âgées », anciennement logement encadré. On peut comprendre cette volonté pour ce qui concerne les prestations privées du résident et en l'occurrence les « aides et soins ». (Notons d'ailleurs qu'un gestionnaire désirant offrir un package hébergement et *aides et soins* peut se constituer en « structure d'hébergement pour personnes âgées ».) Or, est-ce que cette formulation fait sens pour l'ensemble de prestations ASFT ? A notre avis, non.

En outre il faut signaler que la modification de la loi sur les copropriétés n'est ni nécessaire ni utile. D'un côté la copropriété s'occupe de la gestion des affaires communes des copropriétaires et donc pas des affaires privées. Le texte de loi spécifie que « Le règlement de copropriété ne peut imposer aucune restriction aux droits des copropriétaires en dehors de celles qui seraient justifiées par la destination de l'immeuble, telle qu'elle est définie aux actes, par ses caractères ou sa situation. » Les copropriétaires doivent donc respecter les règles communes, mais restent libres dans leurs choix privés. Le passage d'une infirmière, d'un kinésithérapeute, le choix du médecin ou d'un réseau d'aides et de soins relèvent à notre avis clairement du privé et il n'y a pas besoin de spécifier ceci dans la loi sur les copropriétés. Si la copropriété, dans la définition de sa « destination » spécifie néanmoins vouloir être un logement encadré pour personnes âgées elle devrait avoir ce droit et les copropriétaires sont tenus de se conformer à leur accord trouvé. La loi définit que le changement de destination nécessite l'unanimité. Dans ce cas précis certains services pourraient être considérés comme services communs tels que p.ex. une conciergerie, un gardiennage et pourquoi pas un agent qui s'occupe d'un programme d'animation commun et d'accueil ou un fournisseur pour un appel malade propre à l'immeuble. Dans un tel cas il appartient à l'assemblée de copropriétaires de choisir un fournisseur pour cette prestation commune, au même titre qu'ils choisissent un syndic, un chauffagiste ou une société pour l'entretien de l'ascenseur ou des alentours. Ce choix n'est bien entendu pas inscrit dans le règlement de copropriété mais constitue une décision de l'assemblé générale nécessitant les majorités inscrites dans la loi et à respecter par l'ensemble des copropriétaires.

Nous estimons que la restriction prévue dans le projet de loi est donc contreproductive. Le choix du fournisseur des aides et soins est garanti de tout façon. Les Logements encadrés qui ont été développés dans le passé et pour lesquelles le règlement de copropriété était clair à ce sujet, fonctionnent très bien et ce règlement est justement l'endroit qui permet aux copropriétaires de se définir en copropriété séniors p.ex. et de déterminer leur organisation collective de services partagés, le cas échéant des services ASFT. Il faudrait au contraire exiger que le règlement précise une telle « destination » pour les structures visées sous le chapitre 8 et formant une copropriété au sens de la loi. Dans un tel cas il est fort utile de retrouver dans le règlement les services communs organisés par la copropriété par opposition à ceux qui relèvent de l'initiative de chaque copropriétaire afin d'éviter des discussions par la suite. Une telle clarification améliorerait nettement la transparence à l'égard de usagers, un des objectifs du projet de loi.

Paragraphe (2) : indique que la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sera modifiée pour

obliger les requérants d'un agrément de respecter les dispositions de la présente nouvelle loi. Pourtant, dans la loi de 1998, ne sont pas uniquement ciblés des services à destination des personnes âgées et cette modification n'est donc pas cohérente à ce niveau.

Article 92 : Dispositions transitoires

Paragraphe (1) : le premier alinéa est à reformuler car il induit en erreur ou ne fait pas de sens.

Paragraphe (3) : il est difficilement concevable de changer la destination d'un immeuble et les conditions qui le régissent à partir d'une date à laquelle l'immeuble est loué ou vendu. Pour une telle structure, ce sont en règle générale des logements qui sont loués ou vendus. Le changement d'un locataire ou d'un propriétaire ne peut à notre sens pas changer la destination de l'ensemble de l'immeuble et les conditions qui le régissent.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/06

N° 7524[6]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES ET EMPLOYES PUBLICS

sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées; et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à l'organisation d'une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement en exécution de la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées

(25.11.2020)

Par deux dépêches des 3 février et 27 août 2020, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration a demandé l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics sur les projets de loi et de règlements grand-ducaux spécifiés à l'intitulé.

L'accord de coalition en vue de la formation d'un nouveau gouvernement pour la période 2018-2023 énonce ce qui suit: „*une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ('loi ASFT'), est envisagée. Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services*".

Les projets sous avis ont pour objectif de mettre en œuvre cette réforme annoncée dans l'accord de coalition. Ils appellent les observations suivantes de la part de la Chambre des fonctionnaires et employés publics.

*

EXAMEN DU PROJET DE LOI

Remarques préliminaires

De façon générale, la Chambre approuve l'initiative du gouvernement de moderniser la législation applicable aux structures et services pour personnes âgées. Les mesures projetées, qui s'assemblent autour de trois axes principaux (la gestion de qualité, la transparence et la flexibilité), auront pour conséquence de simplifier certaines procédures actuellement appliquées, d'améliorer la qualité des

prestations et services offerts aux usagers et d'assurer une meilleure information de ceux-ci et du grand public sur les structures et services pour personnes âgées au Luxembourg.

Quant au fond, la Chambre des fonctionnaires et employés publics s'abstiendra de se prononcer dans le présent avis sur les dispositions de nature technique du projet de loi (procédures d'agrément et de surveillance des différents services, etc.), mais elle se limitera à formuler ci-après quelques observations d'ordre plutôt général.

Quant à la forme, la Chambre fait remarquer que le texte lui soumis pour avis porte le titre de „*avant-projet*" au lieu de „*projet*".

Ad chapitre 1er

Le projet de loi supprime la distinction actuellement applicable entre „*centre intégré pour personnes âgées*" et „*maison de soins*". Ces deux activités sont dorénavant regroupées sous une seule dénomination, à savoir „*structure d'hébergement pour personnes âgées*". Selon l'exposé des motifs accompagnant le projet en question, la différenciation entre les deux types de services qui existent actuellement n'est plus justifiée du fait que „*les populations cibles de ces deux types de maisons se rejoignent de plus en plus, il n'existe guère de différence au niveau de l'exigence de l'infrastructure et les dispositions réglementaires en matière d'agrément sont presque identiques*".

La Chambre des fonctionnaires et employés publics approuve la modification projetée, qui a pour objet de simplifier les procédures en la matière.

Ad article 2

Selon l'article 2, paragraphe (2), les logements des structures d'hébergement pour personnes âgées „*peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents*".

Si la Chambre approuve le regroupement de logements en unités de vie destinées à mettre en place un univers chaleureux pour les résidents et à favoriser un cadre de vie familier pour ceux-ci, elle met toutefois en garde contre un morcellement des structures d'hébergement qui aurait pour conséquence d'empêcher la bonne organisation (mise à disposition insuffisante de personnel par exemple) et de rendre plus difficile le fonctionnement des structures.

Ensuite, la Chambre constate que l'expression „*unité de vie*" n'est pas définie par le projet de loi, contrairement à ce qui est le cas pour la notion „*unité adaptée*".

Ad article 3

Aux termes de l'article 3, paragraphe (1), point 4°, chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir „*des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution*". Le texte prévoit en outre que, „*en cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré*".

La Chambre des fonctionnaires et employés publics relève que le projet sous avis ne comporte aucune disposition précisant l'organisation, le fonctionnement et les attributions du comité d'éthique susmentionné. Le texte se limite en effet à énoncer que le comité „*doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation*" en soins palliatifs.

Cette observation vaut également pour l'article 17, paragraphe (3).

Selon l'article 3, paragraphe (2), le service d'accompagnement d'un résident à une visite médicale „*peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement*".

Étant donné que l'organisme prestataire a le choix de facturer ou non le service d'accompagnement, chaque futur résident potentiel d'une structure d'hébergement devra être informé en amont et en toute transparence des éventuels suppléments à payer.

Ad article 4

Les paragraphes (4) et (5) de l'article sous rubrique prévoient que le chargé de direction d'une structure d'hébergement peut assumer la direction soit de plusieurs services visés par la loi et regroupés à une même adresse, soit de deux sites d'hébergement différents, à condition que la distance entre ces

sites ne dépasse pas cinq kilomètres et que la disponibilité du chargé de direction soit assurée sur chaque site.

Étant donné qu'une présence effective à temps plein dans les structures d'hébergement n'est pas toujours nécessaire, la Chambre approuve les dispositions en question, qui donnent en effet aux organismes gestionnaires une plus grande flexibilité pour l'organisation et la gestion des services visés par la future loi, sous la réserve toutefois que la disponibilité de l'organe de direction soit garantie en cas de besoin.

Cette remarque vaut également pour l'article 18, paragraphe (5), l'article 33, paragraphe (3), l'article 47, paragraphe (3), l'article 66, paragraphe (2), et l'article 75, paragraphe (2).

Concernant les connaissances langagières dont doit disposer chaque chargé de direction d'une structure d'hébergement, l'article 4, paragraphe (7), point 4°, prévoit que „*le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues*" (sic).

De l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues n'est pas suffisant pour un chargé de direction qui doit assumer la gestion journalière d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées. En effet, pour bien accomplir ses tâches, un tel chargé de direction doit non seulement comprendre parfaitement le luxembourgeois, mais également pouvoir s'exprimer clairement, couramment et sans difficulté dans cette langue, tant à l'oral qu'à l'écrit (par exemple lors d'entretiens menés avec une personne âgée ou avec des membres de la famille de celle-ci, ou encore dans le cadre du traitement des dossiers de réclamation ainsi que de la réalisation des démarches de conciliation entre un usager et l'organisme gestionnaire). La Chambre estime dès lors que chaque chargé de direction devrait atteindre au moins le niveau C1 dans la langue luxembourgeoise.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics s'étonne ensuite que le projet de loi omette de déterminer le niveau de compétence pour la deuxième des trois langues administratives (c'est-à-dire le français ou l'allemand) que chaque chargé de direction doit obligatoirement comprendre et dans laquelle il doit pouvoir s'exprimer.

Les commentaires qui précèdent valent aussi pour l'article 18, paragraphe (7), point 4°, l'article 33, paragraphe (5), point 4°, l'article 47, paragraphe (5), point 4°, l'article 57, paragraphe (3), point 3°, l'article 66, paragraphe (4), point 4°, et l'article 75, paragraphe (4), point 4°.

Ad article 13

Chaque organisme gestionnaire d'une structure d'hébergement pour personnes âgées doit mettre en place un système de la gestion de qualité destiné à évaluer régulièrement les prestations et services offerts, avec la participation des usagers de ceux-ci et de tous les acteurs impliqués dans le fonctionnement de la structure.

La Chambre approuve cette innovation prévue par le texte sous avis, qui a en effet pour objectif d'améliorer continuellement la qualité des prestations et services en question.

Cette observation vaut également pour les articles 27, 41, 51, 70 et 82.

*

EXAMEN DES PROJETS DE REGLEMENTS GRAND-DUCAUX

Le **projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées** précise les normes minimales en matière d'infrastructures et d'équipements concernant les institutions d'hébergement et centres de jour pour personnes âgées. Il détermine en outre l'organisation et le fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics regrette que le projet en question ne comporte pas de concept de mobilité et d'accès aux sites (accès automobile pour les visiteurs et le personnel, connexion au réseau des transports publics, etc.). Il s'agit cependant d'un volet important dont il faut tenir compte dans le cadre des infrastructures nécessaires au bon fonctionnement des services pour personnes âgées.

Selon les règles de légistique formelle, l'intitulé d'un acte législatif ou réglementaire doit mentionner de manière succincte et précise l'objet principal du dispositif et ne pas se limiter à énoncer que l'acte constitue l'application ou l'exécution de celui qui lui sert de fondement. Il faudra donc adapter l'intitulé du projet sous avis en conséquence, par exemple en lui donnant la teneur suivante:

„Projet de règlement grand-ducal fixant les normes en matière d'infrastructures et d'équipements concernant les institutions d'hébergement et centres de jour pour personnes âgées et déterminant l'organisation et le fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées."

Au préambule dudit projet, le quatrième visa est à compléter comme suit:

„*Vu les avis (...) de* ***la*** *Chambre des fonctionnaires et employés publics*".

Pour ce qui est de l'article 29, traitant de l'organisation et du fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées, la première phrase du paragraphe (9) se limite à prévoir que „*les décisions du Conseil sont prises à la majorité des membres présents*". Le texte ne précise toutefois pas combien de membres (effectifs et cooptés) doivent être présents pour que le Conseil puisse délibérer valablement. Ainsi, le Conseil peut en théorie statuer valablement lorsque son président et un seul autre membre (des 13 membres effectifs et 12 membres cooptés) sont présents.

La Chambre estime que le Conseil ne devrait pouvoir siéger valablement que si la moitié au moins de tous ses membres, y compris le président, sont présents et elle demande de compléter le projet sous avis en conséquence.

De plus, la Chambre des fonctionnaires et employés publics recommande de prévoir des membres suppléants pour remplacer les membres effectifs en cas d'empêchement.

Le **projet de règlement grand-ducal relatif à la formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement dans les structures pour personnes âgées** n'appelle pas de remarques spécifiques de la part de la Chambre.

Sous la réserve des observations qui précèdent, la Chambre des fonctionnaires et employés publics se déclare d'accord avec les projets de loi et de règlements grand-ducaux lui soumis pour avis.

Ainsi délibéré en séance plénière le 25 novembre 2020.

Le Directeur, *Le Président,*

G. MULLER R. WOLFF

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/07

N° 7524[7]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DU CONSEIL SUPERIEUR DES PERSONNES HANDICAPEES

sur le projet de loi et sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Remarque préliminaire

Conformément à l'article 34 de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées, le Conseil supérieur des personnes handicapées (CSPH) qui est placé sous la tutelle de Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration, a les missions suivantes:

a) assister et conseiller le ministre ayant dans ses attributions la politique pour personnes handicapées dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes handicapées ;

b) réunir à cette fin les partenaires impliqués, à savoir des personnes à besoins spéciaux, des professionnels du secteur et des membres du Gouvernement ;

c) aviser tout projet de loi ou de règlement touchant le domaine du handicap qui lui est soumis par le Gouvernement ;

d) étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

C'est dans le cadre de ses attributions que le Conseil supérieur des personnes handicapées avise le présent projet de loi et le projet de règlement grand-ducal y afférant.

I) Remarques générales :

I.1) Tout d'abord, il convient de remercier le Ministre de la Famille et de l'Intégration, Corinne Cahen, d'avoir pris l'initiative de solliciter l'avis du Conseil Supérieur des Personnes Handicapées, cité plus tard comme « CSPH ». En effet, bien souvent, les personnes en situation de handicap vivant dans des institutions de soins se trouvent dans une situation comparable à celle des personnes âgées. Néanmoins, le CSPH se pose alors la question pourquoi ces institutions n'ont pas été explicitement incluses dans le projet de loi. D'ailleurs, grand nombre de personnes vivant dans des services d'accueil pour personnes âgées ont acquis des handicaps suite à leur âge. En conséquence, nous sommes également d'avis qu'il conviendrait de s'appuyer encore beaucoup plus sur les normes internationales régissant les droits des personnes handicapées, à savoir, entre autres, la Convention relative aux droits des personnes handicapées, que le Luxembourg a ratifiée le 26 septembre 2011.

I.2) Quant à la structure du texte du projet de loi, pour la plupart redondante quant au contenu des différents chapitres qui se concentrent sur les différentes structures d'accueil, nous nous contenterons d'analyser en détail le chapitre 1er relatif aux structures stationnaires.

II) Remarques par rapport au texte du projet de loi :

II.1) Comme déjà cité plus haut, le CSPH est d'avis qu'il faudra modifier l'article 1er (et par ricochet les articles 16, 30, etc.) de sorte à inclure dans le champ d'application de la présente loi les personnes avec un handicap vivant dans ou fréquentant de telles institutions.

II.2) Aussi, nous saluons la mention expresse du respect des normes d'accessibilité faite p.ex. au niveau des articles 2 et 31. En effet, étant donné que le public cible de ces institutions font les personnes âgées et/ou handicapées, l'application des normes d'accessibilité prévues par le projet de loi n° 7346 est primordiale.

II.3) Quant à l'organisation des locaux, nous saluons le fait qu'un certain espace soit prévu pour des activités de type sociale et récréatif mais aussi de type religieux. Cependant, nous doutons que l'espace prévu dans le règlement grand-ducal de 3 m^2 par résident soit suffisant. Nous saluons l'inclusion de l'article 2, paragraphe 3, qui énumère les lieux de vie commune dont doit disposer au moins chaque structure d'hébergement pour personnes âgées mais nous craignons que les dérogations possibles énumérées sous le paragraphe 6 de ce même article ne vont guère améliorer la situation dans les structures existantes.

II.4) Aussi, nous saluons le fait que le projet de loi introduise l'obligation de prévoir un accès aux technologies de l'information et de la communication (cf. articles 2, paragraphe 4 et 31, paragraphe 3). En effet, la pandémie qui nous a, hélas, affecté après la soumission de ce projet de loi a mis au jour l'importance primordiale de ces technologies pour éviter que les personnes ne soient complètement isolées de la société, y compris de leur famille, par suite de leur situation induite par l'âge et le handicap. Par contre, nous aimerions également attirer l'attention au fait que beaucoup de personnes parmi le public cible n'ont pas forcément conscience de la complexité de ces technologies, de leur potentiel, mais aussi des risques qui y sont liés. Il conviendrait donc que les structures conventionnées dans le cadre de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, loi dite ASFT proposent aux personnes âgées et handicapées les mêmes types d'initiations (Bee Secure) dont bénéficient les élèves de l'enseignement secondaire et secondaire général. À cette fin, nous proposons d'ailleurs que le service Bee Secure se dote d'une cellule « besoins spécifiques », comprenant des personnes concernées mais aussi des personnes expertes en accessibilité des TICs afin de mettre en place de telles initiations y compris aux technologies d'assistances (lecture par synthèse vocale, logiciels de commande vocale, applications et plateformes de télémédecine, etc.).

II.5) Nous saluons le fait que les structures stationnaires (article 3, paragraphe 1er) prévoient la mise en place de plans de vie individualisés incluant les besoins et les objectifs des usagers (cf. 2°) et l'inclusion dans la commune (cf. 3°). En effet, tel n'est bien souvent pas le cas aujourd'hui.

II.6) Aussi, nous ne pouvons que saluer la mention faite à l'article 5, paragraphe 3 et e. a. à l'article 30, paragraphe 4 aux exigences linguistiques du personnel. En effet, faut-il rappeler que beaucoup de personnes très âgées ont vécu le traumatisme de la seconde guerre mondiale où il leur était impossible, voire parfois même interdit de parler le luxembourgeois ou d'apprendre le français.

II.7) Par contre, nous émettons des doutes par rapport aux minima de personnel formé en accompagnement en fin de vie (cf. article 6, paragraphe 3, et article 34, paragraphe 7). Nous estimons risqué d'établir ce minimum absolu à une seule personne, car le risque est que cette personne soit absente pour cause de maladie, de congé, de congé parental ou autre lorsqu'une situation délicate d'un patient en fin de vie se produit. Il faudrait un pool de personnes formées pour garantir une présence 7/7 jours et 24/24heures.

Quant à l'article 5, paragraphe 4, nous suggérons de définir le nombre d'heures de formation et que celles-ci doivent faire partie de la tâche de travail.

Prévoir une seule infirmière pour les structures avec une capacité d'accueil inférieure à 60 lits risque d'engendrer une forte surcharge de travail pour l'infirmière si cette dernière veut délivrer tous les soins liés à ses attributions avec qualité et dans le respect de ses patients. De même, il nous semble opportun de rappeler l'importance des formations du personnel encadrant. Le CSPH est d'avis que les structures doivent impérativement se doter des moyens personnels adéquats et non pas reléguer les tâches aux rangs de carrière et de formations inférieurs (Voir remarque sous II.7).

II.8) Pour ce qui est des structures pour personnes handicapées, les dispositions de l'article 6, alinéas 2 à 4 et de l'article 15, paragraphe 2, alinéa 3° nous semblent inappropriées, vue que les personnes (adultes, jeunes ou enfants) handicapé(e/s) ne présentent pas les mêmes besoins en matière de psychogériatrie ou d'accompagnement en fin de vie. Par contre, il nous semble adéquat d'exiger une formation adaptée aux besoins du public cible de la structure (personnes aveugles ou déficientes visuelles, autisme, handicap psycho-social). Aussi, nous réitérons la nécessité de former le personnel aux dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, et notamment aux dispositions des articles 19 à 23 et 25 à 27. À ce titre, le quota de 40% nous paraît suffisant pour assurer une continuité dans la pratique du service. La même remarque s'appliquera notamment à l'article 20, alinéas 2 à 4, et l'article 34.

II.9) Nous ne pouvons que saluer le fait que dans les évaluations des services, le projet de loi prévoit l'implication directe des usagers, même si celle-ci reste encore à éclaircir davantage. En ce qui est de la gestion des réclamations mentionnées à l'article 9, paragraphe 1er, 1°, lettre h), outre un système de gestion interne des réclamations et d'une pratique de bientraitance (cf. lettre e), il nous paraît important d'instaurer une instance externe qui puisse évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur. Le médiateur se propose déjà depuis 2008, d'assurer cette mission, car même si les personnes résidentes ne sont pas juridiquement « privées de liberté », elles le sont indirectement par leur situation qui ne leur permet pas de vivre en milieu autonome.

II.10) Quant au contrat d'hébergement (article 10) ou « contrat de service », il nous paraît important d'ajouter d'autres formes de communications, de sorte à être conforme à la CRDPH, y compris la communication électronique, le Braille et le langage facile à lire et à comprendre. Cette remarque s'applique également à l'article 24 (alinéas 3 à 5) et l'article 38 (alinéas 4 à 6).

II.11) À l'article 13 nous rappelons qu'il serait approprié de mentionner les personnes handicapées. Nous saluons l'inclusion des personnes concernées dans le processus d'évaluation (alinéa 2). Or, quant à l'audit externe, nous rappelons la remarque ci-dessus (cf. II.9). L'audit devrait se baser sur une approche des droits humains et non sur la seule gestion de l'établissement (cf. également articles 41 et 53). Nous sommes d'avis qu'une évaluation de la qualité des prestations et services tous les cinq ans est trop espacée, une évaluation annuelle avec la participation des résidents est nécessaire pour garantir la qualité. Les conclusions et recommandations doivent être partagées avec les résidents et leurs proches.

II.12) Il serait recommandable d'avoir dans chaque structure une personne de contact qui pourrait coordonner et transférer des réclamations et agir en tant que « whistle blower » pour permettre aux résidents/usagers et à leurs proches de s'exprimer sans peur de conséquences personnelles. La création d'un « comité de représentation » des résidents ou usagers sera une approche démocratique pour les impliquer davantage dans leur structure.

Commentaires sur le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Article 2, paragraphe 1er et article 19

(…) d'une signalisation adaptée *à toutes les déficiences* des résidents

Le CSPH propose d'ajouter que les portes doivent être à ouverture automatique et que la zone d'entrée devra être sans barrières/escaliers pour permettre l'accès aux personnes à mobilité réduite.

Article 4, paragraphe 7

préciser qu'il faut un lavabo *à hauteur réglable.*

Article 13 et article 25 :

Un éclairage suffisant est requis dans tous les endroits ~~accessibles aux résidents~~. Les endroits accessibles pour le personnel doivent également remplir ces conditions.

Article 17 :

également en Braille et des avertisseurs lumineux pour les résidents malentendants.

Chapitre 3 :

Il faudrait définir ce qu'on comprend par le terme « membres cooptés ».

Il faudrait également prévoir dans le conseil des résidents des structures ainsi que des représentants de proches des résidents.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/08

N° 7524[8]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DE LA COMMISSION CONSULTATIVE DES DROITS DE L'HOMME

(31.3.2021)

Conformément à l'article 2 (2) de la loi du 21 novembre 2008 portant création d'une Commission consultative des Droits de l'Homme (CCDH), la CCDH s'est autosaisie du projet de loi 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

*

I. REMARQUE PRELIMINAIRE

Au vu de l'impact que la pandémie a eu et a encore dans différents domaines, la CCDH s'est donné comme objectif d'analyser dorénavant tous les projets de loi à venir pour veiller à ce qu'ils tiennent compte des conséquences de la pandémie liée au Covid-19 auprès de nombreuses personnes vivant au Luxembourg. Ne pas en tenir compte crée une ignorance dangereuse : d'une part, c'est ne pas tirer les leçons de cette période particulièrement troublée et, d'autre part, c'est ignorer le principe de précaution qui doit nous guider. Cette crise sanitaire n'est sûrement pas la dernière. Dans le présent avis, la CCDH a fait le choix de mettre l'accent sur l'impact de la pandémie sur les droits humains des personnes âgées et donc de ne pas analyser le projet de loi sous tous ses aspects.

*

II. L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE

En effet, la CCDH souligne que la pandémie Covid-19 et la crise en résultant ont relevé une fois de plus, voire aggravé, les inégalités existantes dans la société. La CCDH renvoie à son analyse sur les effets de la pandémie Covid-19 sur les droits humains, plus précisément au chapitre relatif aux personnes vivant dans des institutions ou des foyers.[1] Il est apparu clairement que les droits humains des personnes âgées ont été affectés d'une manière extrêmement disproportionnée par rapport au reste de la population. Les impacts sur la santé physique, mentale et sociale des personnes âgées ainsi que sur celle de leurs proches, ont été particulièrement sévères – non-seulement à cause de la dangerosité et la contagiosité du virus, mais également à cause des effets secondaires résultant de l'isolement social.

1 CCDH, *La crise santiaire et ses conséquences : Quels imapcts sur les droits humains ?*, 25.01.2021, Chapitre E, pp. 20 et suivantes, disponible sur https://ccdh.public.lu/

La CCDH avait très tôt, peu après le déclenchement des mesures de confinement, puis de façon répétitive, attiré l'attention du gouvernement et aussi des responsables des institutions accueillant des personnes âgées sur l'effet désastreux que les mesures d'isolement allaient avoir. À diverses reprises, le président de la CCDH en avait parlé dans le groupe *ad hoc* créé par le gouvernement pour le conseiller sur les mesures à prendre.

La CCDH souhaite ici rappeler la décision du gouvernement du 29 juillet 2020 de la charger d'analyser « *l'impact des décisions et des mesures prises par le Gouvernement et mises en œuvre par les gestionnaires sur les droits fondamentaux des usagers, de leurs familles et du personnel* », et de formuler des recommandations concrètes visant à assurer le respect et la protection des droits humains dans le contexte de la gestion de la crise.[2] La CCDH en a été informée le 1er septembre 2020 et, tout en félicitant le gouvernement de cette initiative, s'est déclarée prête à y donner suite sous condition de disposer des moyens nécessaires pour mener à bien une telle tâche. Dans une réponse du Premier Ministre et de Madame la Ministre de la Famille datée du 9 novembre 2020, ceux-ci ont remercié la CCDH pour sa disponibilité et ont fait part qu'ils reviendraient vers elle « le cas échéant ». Madame la Ministre de la Famille a, dans une interview qu'elle a donnée sur la radio socio-culturelle 100Komma7 quelques semaines plus tard, dit, à la grande surprise de la CCDH, que cette étude n'était pas une priorité pour le gouvernement.[3] La CCDH, qui reste en attente de la suite que le gouvernement entend réserver à sa propre initiative, estime néanmoins qu'il est éminemment important de faire cette analyse sans aucun délai supplémentaire. Elle craint toutefois que cette analyse ne se fera pas, du moins la CCDH n'a pas de signes qui la convainquent du contraire. Faut-il rappeller que pour garantir la « transparence », la « flexibilité » et surtout la « qualité », trois mots clés du projet de loi sous avis, il est primordial qu'il soit tenu compte des résultats d'une telle analyse. À défaut, il y a des risques considérables que certains des objectifs poursuivis par ses auteurs ne soient jamais atteints.

*

III. LE PROJET DE LOI

Selon l'exposé des motifs, le projet de loi sous avis vise à « *améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.* »[4] Les mesures proposées par les auteurs du projet de loi se concentrent sur les trois axes suivants : « *la gestion qualité* », « *la transparence* » et « *la flexibilité* ».[5]

La CCDH ne peut que saluer la volonté du gouvernement de vouloir améliorer la qualité, la transparence et la flexibilité des services pour les personnes âgées. Elle constate que le projet de loi introduit effectivement certains changements susceptibles de renforcer le respect des droits humains des personnes concernées. À titre d'exemple, on peut notamment citer l'établissement d'un registre accessible au public,[6] l'implication des habitants et de leurs proches dans l'évaluation des infrastructures et services, l'institutionnalisation d'un Conseil supérieur des personnes âgées, la mise en place d'une gestion des réclamations, etc. Le projet de loi prévoit également la mise en place de comités éthiques dont il sera question ci-dessous.

Toutefois, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie du Covid-19, la CCDH est d'avis que le projet de loi ne constitue pas une réponse adéquate aux droits et besoins des personnes âgées. Le texte ne tient pas compte des effets de la pandémie qui a laissé les directions des institutions seules pour gérer la situation. Bien qu'on puisse saluer la mise en place de comités éthiques, ces derniers ont des contours peu clairs. Leur rôle doit être défini de façon explicite et claire. Il s'agira également de prévoir comment ces comités pourront être consultés et de quelle manière il pourra être tenu compte des conclusions qu'ils tirent. Il est question que le rôle de ces comités sera d'intervenir pour des ques-

---

2 Décision du Conseil de gouvernement du 29 juillet 2020.

3 Radio 100komma7, Invité vum Dag – Corinne Cahen, 30.11.2020, disponible sur www.100komma7.lu/podcast/327247

4 Projet de loi n°7524, Exposé des motifs, p. 47.

5 *Ibid*, p. 50.

6 Ce registre contiendra des informations relatives aux prix, aux projets d'établissement, au règlement d'ordre intérieur, au nombre et le type de logements, à l'effectif du personnel, aux services offerts, etc.

tions de fin de vie. Mais qu'en est-il de toutes les autres interrogations que les comités éthiques devraient pouvoir traiter ? Comment ces comités seront-ils saisis et par qui ? Auront-ils le droit de s'autosaisir et quel est le degré d'indépendance dont ils pourront bénéficier ? Leurs conclusions pourront-elles être rendues publiques ?

La crise sanitaire a montré que de nombreux aspects éthiques n'ont pas été pris en compte jusqu'à ce jour. Il a été possible d'imposer des mesures privatives de liberté, de réduire, voire de rendre impossibles les visites auprès des personnes âgées. Les voix des personnes concernées, de leur famille et de nombreux professionnels, qui eux n'ont pas manqué de faire part de la souffrance qu'impliquait ces mesures, n'ont trop souvent pas été entendues. La CCDH n'a cependant pas eu écho que le gouvernement ou la fédération regroupant la cinquantaine d'institutions se soient questionnés sur la négation de droits fondamentaux que représente cette façon de procéder.

La CCDH se rallie dans ce contexte également à la recommandation du Conseil supérieur des personnes handicapées, selon lequel il faudrait « *instaurer une instance externe qui puisse évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur* » – une mission qui pourrait, selon lui, être attribuée à l'Ombudsman.[7] En effet, l'Ombudsman, la CCDH et le Centre pour l'Égalité de Traitement avaient formulé cette même recommandation dans leur lettre ouverte sur des pratiques inquiétantes dans les institutions pour personnes en situation de handicap du 9 juillet 2020.[8]

Enfin, la CCDH souligne qu'il est impossible d'améliorer la qualité des services sans aborder la question de la formation professionnelle du personnel encadrant.[9] La CCDH insiste sur la mise en place d'une offre de formation professionnelle continue et la revalorisation des professions de soins (niveau de Bachelor) pour répondre aux besoins gérontologiques actuels, conformément aux revendications du personnel soignant.[10] Il faut que ce dernier ait accès à des formations professionnelles de qualité, qui portent également sur le respect des droits humains. Il est dans ce même contexte d'ailleurs fort surprenant que la fiche d'évaluation d'impact annexée au projet de loi sous avis indique que le projet de loi sous avis serait « *neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes* » – sans fournir la moindre explication y relative. La CCDH rappelle encore une fois que la neutralité apparente d'une mesure ne permet pas d'exclure tout risque de discrimination. Au contraire, à défaut de prendre en compte les droits humains de toutes les personnes concernées, et le cas échéant de prendre des mesures spécifiques pour éviter des inégalités, des mesures neutres risquent de créer ou de perpétuer des situations discriminatoires. Étant donné que la très grande majorité du personnel de soins sont des femmes, ce sont évidemment également majoritairement ces dernières qui seront impactées par l'absence de formations professionnelles suffisantes et de dispositions spécifiques visant à améliorer les conditions de travail. Il faut d'ailleurs noter que l'inexactitude des fiches d'évaluation d'impact, surtout en ce qui concerne la question de l'égalité des genres, n'est pas un phénomène isolé. En effet, cette critique est valable pour la quasi-totalité des projets de loi.

*

CONCLUSION

La CCDH estime que la situation actuelle déclenchée par la pandémie montre qu'il n'est pas accordé suffisamment de place aux droits humains des personnes âgées. Est-il besoin de rappeler que les personnes âgées ont les mêmes droits que toute autre personne : le droit à l'autonomie de vie, c.à.d. de pouvoir choisir leur lieu de vie et de recevoir des aides adaptées, le droit au respect de la vie privée et familiale, le droit à l'inclusion sociale et culturelle, le droit à l'accès aux soins de santé etc. Dans ce sens, ce projet de loi vient à point nommé et représente une occasion rare pour combler des lacunes.

---

7 Projet de loi n°7524, Avis du Conseil Supérieur des Personnes Handicapées, 19.03.2021, point II.9), p. 4.

8 Lettre ouverte de la Commission consultative des Droits de l'homme (CCDH), du Centre pour l'égalité de traitement (CET) et de l'Ombudsman sur des pratiques inquiétantes dans les institutions pour personnes en situation de handicap, 9 juillet 2020, disponible sur https://ccdh.public.lu/.

9 Voir, dans ce sens, CCDH, *La crise santiaire et ses conséquences : Quels imapcts sur les droits humains ?*, 25.01.2021, Chapitre E, pp. 20 et suivantes, disponible sur https://ccdh.public.lu/.

10 Voir Tessie Jakobs, *Personalmangel im Pflegesektor : « Eine sehr belastende Situation »*, Woxx, 5.11.2020 ; voir aussi Tim Morizet, *Anil kritiséiert verschidde Ministèren*, RTL, 11.02.2021, disponible sur https://www.rtl.lu/news/national/a/1643783.html.

Il faut dès lors être extrêment vigilant et bienveillant afin de garantir le maximum de protection et de qualité de vie pour nos « anciens ».

La CCDH en profite pour rappeler en outre dans ce contexte que le Luxembourg n'a ratifié ni la Charte sociale européenne révisée ni le Protocole additionnel à la Charte sociale européenne de 1988 qui prévoient des dispositions importantes pour les droits des personnes âgées.[11] Tous ces droits sont d'ailleurs également garantis par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et par la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH), dans laquelle il y a beaucoup d'intersections avec les droits des personnes âgées.

Tous les droits humains doivent guider la création et la mise en œuvre de services de soins, tant ambulatoires que stationnaires. Tenir compte des droits et principes susmentionnés va rendre plus efficaces les efforts et l'engagement des institutions, des nombreux soignants et favoriser les bonnes pratiques.

Au vu de tout ce qui précède, la CCDH exhorte le gouvernement à revoir le projet de loi sous avis par rapport aux questions évoquées dans cet avis. En même temps, elle incite le gouvernement à garantir l'accès à des formations professionnelles de qualité, à revaloriser les professions de soins et à revoir son approche en ce qui concerne les fiches d'évaluation d'impact.

Adopté lors de l'assemblée plénière du 31 mars 2021.

11 Le Luxembourg a signé la Charte sociale européenne révisée le 11.02.1998 mais ne l'a pas encore ratifiée. Il en va de même en ce qui concerne le Protocole additionnel de 1988 et le Protocole d'amendement de 1991. Il n'a ni signé, ni ratifié le Protocole additionnel de 1995 prévoyant un système de réclamations collectives. Voir, dans ce sens, www.coe.int/fr/web/european-social-charter/luxembourg.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau
7524 - Dossier consolidé : 157

20

Session ordinaire 2020-2021

PP,NL/PK

P.V. FAIN 20
P.V. SASP 75

Commission de la Famille et de l'Intégration

Commission de la Santé et des Sports

Procès-verbal de la réunion du 28 septembre 2021

Ordre du jour :

1. **Demande de convocation d'urgence du 24 septembre 2021 d'une réunion jointe par le groupe politique CSV au sujet des recommandations Covid-19 et du bilan pour les gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés**

2. ***Uniquement pour la Commission de la Famille et de l'Intégration***

   Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 16 octobre 2019, du 29 janvier 2020 et du 14 septembre 2021

3. **Examen de la motion de Monsieur le Député Sven Clement relative à un état des lieux des congés existants**

4. 7524 **Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :**
   1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
   2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
   - Présentation des amendements gouvernementaux

5. **Divers**

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, Mme Myriam Cecchetti, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, M. Max Hahn, Mme Carole Hartmann, M. Fred Keup, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Jean-Paul Schaaf, M. Marc Spautz, membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration

M. Gilles Baum, Mme Francine Closener, M. Mars Di Bartolomeo, M. Jeff Engelen, M. Gusty Graas, M. Jean-Marie Halsdorf, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, Mme Cécile Hemmen, Mme Josée Lorsché, M. Georges Mischo, M. Marc Spautz, M. Claude Wiseler, membres de la Commission de la Santé et des Sports

M. Sven Clement, observateur délégué

Mme Corinne Cahen, ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Gilles Rod, M. Claude Sibenaler, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

M. Jean-Claude Schmit, Directeur de la santé

M. Laurent Jomé, du ministère de la Santé

M. Noah Louis, Mme Patricia Pommerell, de l'Administration parlementaire

M. Micael Borges, de l'Administration parlementaire (Service des Relations publiques)

Excusés : M. Serge Wilmes, membre de la Commission de la Famille et de l'Intégration

Mme Françoise Hetto-Gaasch, Mme Nathalie Oberweis, membres de la Commission de la Santé et des Sports

M. Marc Goergen, observateur délégué

Mme Paulette Lenert, Ministre de la Santé

*

Présidence : M. Mars Di Bartolomeo, Président de la Commission de la Santé et des Sports

M. Max Hahn, Président de la Commission de la Famille et de l'Intégration

*

1. Demande de convocation d'urgence du 24 septembre 2021 d'une réunion jointe par le groupe politique CSV au sujet des recommandations Covid-19 et du bilan pour les gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés

Monsieur Marc Spautz (CSV) procède à une succincte présentation de la demande de son groupe politique concernant les recommandations émises conjointement par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et la Direction de la santé adressées aux gestionnaires des maisons de soins, centres intégrés pour personnes âgées (ci-après « CIPA ») et logements encadrés et présentées préalablement à la presse critiquant notamment cette diffusion publique en ce qu'il aurait mieux valu les exposer aux membres des commissions parlementaires concernées en premier lieu.

Madame le Ministre Corinne Cahen introduit ses propos notant que la situation actuelle paraît assez calme, l'on ne constate, ainsi, la présence d'infections à la Covid-19 que dans deux structures d'hébergement pour personnes âgées. La plupart d'entre les personnes infectées ne présente pas de symptômes, seule une personne a dû être hospitalisée. Il s'en déduit que l'effet de la vaccination s'avère indéniable tout en sachant qu'une vigilance accrue demeure indispensable.

Ces constats nécessitent, néanmoins, d'être débattus avec circonspection en connaissance de l'évolution pandémique vécue en octobre 2020 tout en sachant que la situation actuelle n'est pas entièrement comparable à celle de l'année passée en raison du taux considérable

de vaccination ; la population résidente dans une structure pour personnes âgées dénote un taux de vaccination de 95%.

Pour ce qui est d'une troisième injection vaccinale, il est fait mention du fait que celle-ci est proposée depuis le 27 septembre dans les maisons de soins et les CIPA et que les résidents des logements encadrés suivront de près. Ce décalage s'explique par le décalage entamé lors des premières vaccinations en ce qu'il est recommandé de laisser une période de six mois entre la deuxième et la troisième vaccination. Une structure pour personnes âgées a dû avancer le rendez-vous pour la troisième vaccination en raison de la vaccination contre la grippe en ce qu'il est avisé de laisser un écart de deux semaines entre les deux vaccinations.

Le rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées[1], communément dénommé « rapport Waringo », a fait apparaître quelques lacunes dans la stratégie gouvernementale dans le domaine de la lutte conte la situation pandémique dans les structures pour personnes âgées que l'on cherche à combler avec les recommandations sous-rubrique. Il est, notamment, veillé :

- à communiquer de manière plus claire ;
- à intégrer les logements encadrés dans le champ d'application matériel des recommandations ;
- à indiquer clairement le champ d'application temporal des recommandations.

Au-delà des recommandations susmentionnées, il est fait mention des ordonnances de la Direction de la santé ainsi que des prescriptions d'ordre spécifique, voire général de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19[2], qui couvrent les aspects non couverts par les recommandations. L'oratrice indique, en outre, que les recommandations ont été établies par le ministère de la Famille et de l'Intégration et de la Direction de la santé de concert avec la commission permanente pour le secteur des personnes âgées (ci-après « commission permanente »).

Cette commission permanente vise à regrouper les acteurs du secteur des services pour personnes âgées ; ainsi font partie de ladite commission des représentants :

- du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ;
- du ministère de la Santé ;
- du ministère de la Sécurité sociale ;
- de l'Assurance dépendance ;
- de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins (ci-après « COPAS ») ;
- de l'Association des Médecins et Médecins Dentistes (ci-après « AMMD ») ;
- du Conseil supérieur des personnes âgées ;
- du Conseil Supérieur de Certaines Professions de Santé (ci-après « CSPS »).

[1] Rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées, 10 juillet 2021, https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/publications/rapport-etude-analyse/rapport-special/Rapport-au-sujet-des-clusters-observes-dans-certaines-structures-hebergement-pour-personnes-agees.pdf.

[2] Loi modifiée du 17 juillet 2020 portant introduction d'une série de mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 et modifiant :
1° la loi modifiée du 25 novembre 1975 concernant la délivrance au public des médicaments ;
2° la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments (Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, Mémorial A n°624, 17 juillet 2020).

Les recommandations, introduites par un appel au personnel des structures pour personnes âgées de se faire vacciner, ont notamment trait :

- aux règles de prévention pour les professionnels et les gestionnaires des structures pour personnes âgées ;
- à l'utilisation de l'équipement de protection individuelle ;
- à la vie dans les structures pour personnes âgées ;
- aux mesures à prendre en cas de suspicion ou de cas avéré de Covid-19 au sein des structures pour personnes âgées ;
- aux mesures à prendre en situation de cas multiples au sein des structures pour personnes âgées ;
- aux tests au sein des structures pour personnes âgées ;
- à la vaccination.

Pour ce qui est des détails des recommandations, il est renvoyé à la version écrite de celles-ci[3].

Concernant les professionnels de santé, le personnel de soins et d'encadrement et tout autre professionnel en contact direct avec les résidents, il est, notamment, recommandé :

- d'interdire l'accès au lieu de travail en cas de symptômes compatibles avec une infection à la Covid-19 ;
- de réaliser un test d'amplification des acides nucléiques (ci-après « TAAN »), communément dénommé test « *Polymerase Chain Reaction* » (ci-après « test PCR ») dans un délai de 48 heures à partir de l'apparition des symptômes ;
- à la personne concernée d'informer, le cas échéant, sans délai son employeur d'un résultat positif ;
- de respecter les précautions générales en matière de prévention d'infection ;
- de réserver le port de vêtements de travail exclusivement au lieu de travail et de les changer quotidiennement.

Les chargés de direction sont invités à tenir un registre répertoriant les absences du personnel pour lequel un résultat positif lui a été communiqué, à déclarer tout cas positif au sein de son personnel à l'Inspection sanitaire et à nommer deux personnes référentes en matière de prévention et de lutte contre les infections, dont les missions sont spécifiées dans l'ordonnance du Directeur de la santé du 22 septembre 2021[4].

Le sujet des nouvelles admissions de résidents a été discuté vivement pour aboutir à la recommandation de requérir les nouveaux résidents non-vaccinés de présenter un TAAN négatif lors de l'admission datant de moins de 48 heures suivi de tests rapides les cinq jours suivants et de réaliser un TAAN final lors du sixième jour de son séjour.

En ce qui concerne la vie dans les structures pour personnes âgées, il est prévu d'instaurer le port du masque comme bonne pratique pour les résidents circulant à l'intérieur desdites structures, à l'exception des personnes affectées de troubles quant à leurs capacités cognitives ou distribuées médicalement. L'apparition d'un premier cas positif auprès d'un résident rend le port du masque obligatoire pour les résidents qui se déplacent à l'intérieur des structures, les exceptions précitées demeurent applicables.

---

[3] Recommandations du 22.09.2021 aux gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés, 22 septembre 2021, https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2021/09-septembre/22-cahen-lenert-covid19-maisons-de-soins/Recommandations-MS-CIPA-LE.pdf.

[4] https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-ordonnances-directeur-sante/20210922-ordonnance-maisons-soins-cipa-logement.pdf.

Les contacts sociaux et la communication avec les personnes non-résidentes doivent être maintenus par tous les moyens appropriés, y inclus les moyens de communication digitale. L'infection du résident concerné pose évidemment obstacle au maintien total des contacts sociaux, raison pour laquelle l'accent est mis sur les canaux de communication alternatifs.

Regardant les visites et sorties, les quatre niveaux d'ouvertures des structures d'hébergement pour personnes âgées cessent d'être en application et les visites et sorties sont, dès lors, admises sous le « régime Covid check » tel que défini par la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. Les structures sont mandées à tenir un registre de traçabilité qui fera état des données des visiteurs ; ces données ne sont conservées que pendant quatorze jours à compter de la date de la visite. Le port du masque est obligatoire pour les visiteurs lorsqu'ils circulent à l'intérieur des structures et les sorties des résidents ne seront que limitées dans le cas de multiples infections tel que défini par les présentes recommandations.

Si la structure en cause prévoit un espace séparé pour les repas en famille, il ne sera pas demandé de respecter une distance entre les tables, voire de les séparer physiquement.

L'oratrice met l'accent sur le fait qu'aucune différenciation entre résidents vaccinés et non-vaccinés n'est prévue à l'exception des mesures à prendre en cas de contact étroit et direct d'un résident non-vacciné avec un cas de Covid-19 confirmé.

Dans une situation pareille, il est notamment recommandé :

- de mettre le résident en quarantaine dans sa chambre ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par cette dernière ;
- de contacter le médecin en charge du résident afin qu'il définisse la démarche diagnostique ;
- de signaler le risque d'infection à la famille et d'informer la famille des recommandations de l'Inspection sanitaire ;
- d'organiser les repas dans la chambre ;
- d'afficher un marquage clair de la mise en place des précautions à l'entrée de la chambre ;
- d'aérer régulièrement les pièces ;
- de réaliser au résident un TAAN le premier jour puis un test rapide journalier pendant cinq jours ;
- de maintenir la quarantaine pendant au moins sept jours et de la lever après un TAAN négatif à effectuer le sixième jour de celle-ci ;
- de prolonger la quarantaine de sept jours si le résident refuse de subir un test.

Dans le cas d'un contact étroit et direct d'un résident vacciné avec un cas de Covid-19 confirmé, il n'est plus recommandé de procéder à une mise en quarantaine, mais le résident en question devra porter un masque chirurgical lors de contacts avec d'autres résidents, le personnel et sa famille pendant sept jours.

En situation de suspicion d'infection à la Covid-19 chez un résident, qu'il soit vacciné ou non, il échet notamment :

- d'isoler le résident concerné dans sa chambre et de lui interdire la sortie de celle-ci ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par cette dernière ;
- de contacter le médecin en charge afin qu'il définisse la démarche de prise ne charge ;

- de signaler le risque d'infection au résident et à la famille, ainsi que de les informer des recommandations de l'Inspection sanitaire ;
- de rappeler au personnel s'occupant de ces patients des techniques de précaution additionnelle.

Si un cas d'infection à la Covid-19 s'avère, il incombera au médecin en charge de décider si l'état de santé du résident infecté permet de le maintenir en structure ou s'il sera nécessaire de l'hospitaliser. Lorsque le maintien en structure est décidé, il est, notamment, recommandé :

- d'isoler le résident infecté dans sa chambre et de lui interdire toute sortie ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé afin de réaliser le traçage et de déterminer la démarche à adopter pour les résidents ayant été en contact étroit et direct avec le résident infecté, ainsi que de suivre les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;
- d'organiser les repas dans la chambre.

En cas de contact étroit et direct d'un membre du personnel avec un cas confirmé, la manière recommandée de procéder dépendra du statut vaccinal de la personne concernée.

Si le membre du personnel est vacciné, il doit effectuer des tests rapides tous les jours pendant cinq jours. Pendant cette période le port d'un masque FFP2 en permanence est obligatoire et les contacts étroits avec les collègues et résidents sont à limiter. Le sixième jour un TAAN est à réaliser. Si le résultat de ce test est négatif, les exigences précitées ne s'appliquent plus.

Si le membre du personnel n'est pas vacciné il sera mis en quarantaine en vertu de l'article 7 de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. Un TAAN est à réaliser le sixième jour. Si le résultat de ce test est négatif, le concerné peut reprendre son service.

Les recommandations sous rubrique définissent, en outre, les mesures à prendre en situation de cas multiples, que l'on dénomme communément « cluster », au sein d'une structure pour personnes âgées comme l'apparition de trois cas positifs parmi la population résidente en moins de quatorze jours et différencient selon que les cas émergent dans une unité ou dans plusieurs unités.

Lorsqu'un cluster est constaté dans une unité, il est, notamment, recommandé :

- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;
- soit de cohorter géographiquement les résidents infectés dans une partie du bâtiment et d'appliquer la procédure de cohortage ;
- soit de limiter l'accès à l'unité concernée avec isolement en chambre des résidents concernés tout en maintenant les consignes de base de gestion de l'environnement - aération, nettoyage, matériel de protection -, ainsi que d'interdire les activités en groupe dans l'unité et de limiter les visites dans l'unité aux visites en situation de fin de vie.

Si des clusters surgissent dans plusieurs unités, il est notamment recommandé :

- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;

- soit de cohorter géographiquement les résidents infectés dans une partie du bâtiment et d'appliquer la procédure de cohortage ;
- soit de limiter l'accès à l'unité concernée avec isolement en chambre des résidents concernés tout en appliquant les mesures précisées dans le cas précédent ainsi que de fermer les lieux communs et le restaurant, s'il est commun à tous les résidents de l'établissement.

L'oratrice indique que les expériences récoltées au sujet du cohortage étaient très positives et que les recommandations exposées ci-dessus ne forment qu'un cadre général sur qui pourront se greffer les recommandations spécifiques de l'Inspection sanitaire.

Le Directeur de la santé se penche, ensuite, sur les modalités du testing au sein des structures d'hébergement pour personnes âgées. Celui-ci ne sera dorénavant plus effectué dans le cadre du *Large scale testing* (ci-après « LST »), mais par une équipe mobile pourvue à cet effet par le Laboratoire national de la Santé Luxembourg (ci-après « LNS ») qui interviendra dans un intervalle régulier, généralement de deux ou trois semaines. Tant les résidents que les membres du personnel recevront une invitation à se faire tester lors du rendez-vous avec ladite équipe mobile ; il convient de noter que les dispositions de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 s'appliquent également de manière à ce que certaines catégories de personnes sont contraintes par la loi de se faire tester.

En ce qui concerne la stratégie vaccinale, les autorités continueront leurs efforts à inciter les résidents à se faire vacciner. Lesdits efforts d'incitation à la vaccination s'étendent également au personnel.

Au sujet de la nouvelle ordonnance émise par le Directeur de la santé en date du 22 septembre 2021, il est fait mention du fait que l'ordonnance constitue, en fait, une version consolidée des ordonnances prises le 30 mars 2020[5] et le 30 juin 2021[6] prévoyant, en aval des dispositions d'ores et déjà en vigueur, que les résidents non-vaccinés et non-rétablis au sens de la présente ordonnance font l'objet d'un des tests prévus bi-hebdomadairement et sur base volontaire.

Échange de vues

Madame Myriam Cecchetti (déi Lénk) s'interroge sur les conséquences que les autorités songent à réserver aux contrevenants aux recommandations et aux mesures de contrôle du respect de celles-ci.

Madame le Ministre Corinne Cahen note que la question ne se pose guère en pratique en ce que l'expérience montre que les structures d'hébergement pour personnes âgées ont plutôt tendance à aller au-delà des mesures recommandées que de rester en deçà des seuils proposés ce qui a, par le passé, mené à des crispations entre les responsables des structures et les proches des résidents.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) emboîte le pas à Madame Myriam Cecchetti en demandant s'il est tout de même procédé à un contrôle des mesures implémentées par les diverses structures en question.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique qu'il n'est pas procédé à un contrôle ciblé du respect des mesures recommandées, mais que le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région effectue des contrôles dans le cadre de l'agrément dont disposent

5 https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-covid-191-annexes/ordonnance-reseaux-soins-domicile-structures.pdf.
6 https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-ordonnances-directeur-sante/ordonnance-sejour-UK-variante-prolongation.pdf.

nécessairement les structures d'hébergement pour personnes âgées et que le Ministère intervient en cas de réclamations pertinentes.

Le Directeur de la santé ajoute à cela que l'Inspection sanitaire opère un contrôle dès la deuxième infection constatée - afin de rendre possible cette intervention, les recommandations précisent qu'une mesure liminaire est de prendre contact avec l'Inspection sanitaire. Le Directeur de la santé dispose, en outre, de la possibilité d'émettre une ordonnance qui cible spécifiquement et nommément une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) s'interroge, ensuite, sur le taux de réponse à l'offre d'une troisième vaccination et sur la population non-résidente qui pourra en bénéficier, ainsi que sur le cas des structures pour personnes handicapées.

Madame le Ministre Corinne Cahen mentionne que certaines structures d'hébergement pour personnes âgées ont décidé de ne pas recourir à l'équipe mobile de vaccination, mais de se fier au médecin en charge qui dispose d'une meilleure connaissance des patients et qui procède également à la vaccination contre la grippe ordinaire.

Le Directeur de la santé mentionne que la troisième vaccination sera offerte aux résidents des structures pour personnes âgées et pour la population non-résidente âgée de plus de 75 ans. Il n'est pas prévu de proposer une troisième vaccination aux personnes prises en charge par une structure pour personnes handicapées en ce que la troisième vaccination cherche principalement à combler la décrépitude immunitaire due à l'âge avancé, appelée immunosénescence ; les personnes qui présentent une immunodépression indépendante à l'âge ont d'ores et déjà reçu une invitation à une troisième vaccination.

L'orateur se réfère, de plus, aux conditions d'accès à une troisième dose de vaccin dans les pays limitrophes qui diffèrent des nôtres notant que l'âge de 75 ans a été retenu par le monde scientifique et qu'une troisième vaccination des personnes âgées en deçà de ce seuil n'est dès lors guère fondée scientifiquement ; il en demeure que la question des rappels systématiques de la vaccination demeure ouverte.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) requiert, finalement, des indications sur les résultats des tests d'anticorps effectués tant dans les structures pour personnes âgées qu'auprès dela population en général.

Le Directeur de la santé n'est, en ce moment, pas en mesure de citer les résultats précis desdits tests dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, mais indique qu'ils sont similaires aux résultats recueillis dans la population générale, qui dénote un taux de 13% de personnes qui ne disposent pas d'anticorps contre le coronavirus. Quand on parle de population générale, il y a lieu de comprendre que 2 500 à 3 000 personnes par semaine à partir d'un âge de six ans ont été testées, ce qui implique un léger biais dans les résultats pour ce qui est des enfants invités en ce que les mineurs se sont montrés quelque peu réticents.

Tandis que cela implique que 87% de la population générale disposent d'anticorps, cela n'entraîne nullement une immunité totale pour ces personnes. L'expérience dans les hôpitaux montre clairement que même les personnes disposant d'une présence accrue d'anticorps dans leur système immunitaire se retrouvent hospitalisées ; la quantité d'anticorps n'est qu'une indication, parmi d'autres, que la personne testée dispose d'une certaine protection immunitaire.

Madame Josée Lorsché (déi gréng) se demande ce qui advient des personnes prises en charge par un réseau d'aides et de soins et des modalités d'une troisième vaccination pour celles-ci.

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région indique que les recommandations pour les réseaux d'aides et de soins et les centre psycho-gériatriques seront publiées d'ici peu et que celles-ci consistent d'une version adaptée des recommandations sous rubrique.

Le Directeur de la santé note que la vaccination à domicile constituait un effort non négligeable pour les équipes mobiles lors des premiers stades de la campagne vaccinale au Luxembourg et que désormais à peu près 200 médecins généralistes se sont portés volontaires pour la vaccination à domicile.

Monsieur Jeff Engelen (ADR) requiert des précisions sur les mesures à prendre en matière de visites lors de la survenance d'un cluster.

Madame le Ministre Corinne Cahen note que les unités affectées seront isolées et que les visites ne seront admises qu'en situation de fin de vie.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng), de concert avec Madame Josée Lorsché (déi gréng), note que, selon les chiffres exposés ci-dessus, l'on pourrait désormais parler d'immunité collective ce qui devrait, à ses yeux, avoir ses répercussions dans la prise de décisions du Gouvernement.

Le Directeur de la santé note que l'on pourrait, d'après les définitions classiques, parler d'immunité collective. Or, la prédominance du variant Delta constitue une préoccupation primaire en ce que l'on constate que des personnes disposant d'une certaine réponse immunitaire, en termes de présence d'anticorps, se retrouvent néanmoins hospitalisées. L'effet de cette immunité collective est toutefois évident si l'on compare les chiffres de cette année avec ceux de l'année passée en ce que l'on dénote une incidence plus élevée cette année tout en gardant un taux assez bas d'hospitalisation. Il devra, par conséquent, être fait mention de ces constats lors des discussions afférentes à la prochaine modification de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19.

En ce qui concerne la vaccination à domicile, Monsieur Marc Hansen (déi gréng) demande confirmation du fait que le vaccin Comirnaty est distribué en flacons de six doses ce qui mène à ce que l'on doive stocker le reste du flacon, si possible.

Le Directeur de la santé indique que l'écho reçu de la part des médecins qui se sont présentés pour la vaccination à domicile est que cette vaccination s'avère plus compliquée qu'anticipé en ce que le vaccin n'est pas distribué en mono-doses, c'est-à-dire de doses prêtes à vacciner sans que le médecin doit procéder à l'extraction par syringe du vaccin d'un flacon de six doses, que les modalités d'entrepôt du vaccin sont plus laborieuses qu'ordinairement et que l'évitement du gaspillage nécessite une certaine coordination ; le flacon dès qu'ouvert doit être consommé endéans les 24 heures. Des soucis similaires se posent avec le vaccin Vaxzevria également disponible pour la vaccination à domicile.

Madame Francine Closener (LSAP) soulève la question de savoir si un résident dans une structure pour personnes âgées dispose du droit de refuser d'être traité par une personne non vaccinée.

Madame le Ministre Corinne Cahen note qu'un tel droit n'existe pas, d'autant plus que le résident n'a d'ordinaire pas connaissance du statut vaccinal du personnel ni la possibilité de s'enquérir à ce sujet.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) ajoute à cela que l'on devrait tout de même se poser la question de la responsabilité déontologique dans ce cas d'espèces.

Monsieur Georges Mischo (CSV) s'étonne du taux de présence d'anticorps dans la population générale en ce que les agglomérations plus peuplées démarquent un taux de vaccination moins élevé et s'interroge sur les mesures à prendre pour inciter le demeurant de la population à se faire vacciner. L'orateur évoque l'exemple des salariés qui ne sont pas actifs dans la région centrale et refusent, par conséquent, de faire le chemin vers la capitale après une journée de travail.

Le Directeur de la santé spécifie que les personnes appartenant à la tranche d'âge de 20 à 40 ans se montrent le plus récalcitrantes à se faire vacciner. Par conséquent, les autorités tentent de mitiger cette tendance en adaptant leur offre aux besoins de cette catégorie de personnes, il est, ainsi, fait mention de l'initiative du « *Impfbus* », qui sont des bus modifiés en centre de vaccination ambulatoire que l'on peut fréquenter sans besoin de fixer un rendez-vous au préalable et qui cible les événements attirants potentiellement plus de jeunes, d'installer des centres de vaccination éphémères dans les communes dénotant un taux de vaccination relativement faible et de proposer la vaccination spontanée dans les centres de commerce afin de cibler spécifiquement les personnes non-vaccinées. Il s'avère ainsi judicieux de proposer la vaccination de manière moins fastidieuse, plus directe et plus spontanée ; l'expérience faite avec le dit « *Impfbus* » confirme cette approche.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) se demande si les recommandations couvrent également le cas d'une sortie en famille d'un résident d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Madame le Ministre Corinne Cahen précise que les sorties en général sont couvertes par les recommandations, mais que celles-ci ne couvrent que les aspects qui touchent directement aux structures d'hébergement pour personnes âgées. Par conséquent, dès que le résident a quitté l'enceinte de la structure, les prescriptions générales s'appliquent.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) exprime son étonnement par rapport au fait que des 87% des personnes dénotant une présence détectable d'anticorps, une partie non négligeable devrait avoir été infectée au coronavirus sans en montrer des symptômes et souhaite que la Direction de la santé fournisse un récapitulatif des données recueillies par celle-ci au sujet des résultats des tests d'anticorps aux membres de la Chambre des Députés afin que ces derniers puissent délibérer de la prochaine modification de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 en toute connaissance de cause. En aval, l'orateur s'interroge sur le taux de réponse des personnes rétablies.

Le Directeur de la santé explique qu'il n'est pas en mesure de fournir une réponse exacte en raison des divergences des conceptions des gens ; certaines personnes ont tendance à attendre plus longtemps après leur rétablissement, d'autres moins avant de se faire vacciner.

S'appuyant sur son expérience en tant que mandataire communal, Monsieur Marc Spautz (CSV) retrace le vécu des organisateurs d'un événement local qui se déroulait sous le « régime CovidCheck », ce qui menait à ce que bon nombre de personnes ont dû se faire tester en raison de l'expiration de leur certificat décerné à la suite d'un rétablissement ; les certificats décernés à la suite d'un rétablissement expirant après six mois. L'orateur se demande, ainsi, s'il ne serait pas opportun de procéder à un rappel généralisé du fait que ces certificats expirent.

Le Directeur de la santé recommande de plutôt s'adresser à la presse qu'au Gouvernement afin de rappeler cela tout en sachant que la période d'échéance est fixée par le règlement européen sur la base duquel est décerné le certificat susmentionné[7].

[7] Règlement (UE) 2021/954 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2021 relatif à un cadre pour la délivrance, la vérification et l'acceptation de certificats COVID-19 interopérables de vaccination,

Monsieur Jean-Marie Halsdorf (CSV) s'interroge sur la réponse lymphocytaire, que l'on appelle également immunité cellulaire, et requiert des précisions sur la réponse immunitaire des personnes hospitalisées.

Le Directeur de la santé spécifie que l'on peut également déterminer la qualité des anticorps qui contribue aussi à la réponse immunitaire de la personne concernée. Il en demeure que les personnes rétablies qui disposent des anticorps issus d'une rencontre avec un variant autre que le variant Delta sont probablement moins efficacement protégées contre le variant Delta ; ce qui importe finalement est la capacité neutralisante des anticorps. La réponse lymphocytaire ne peut guère être vérifiée sur une étendue nationale en raison des limitations techniques.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng) soulève la question du degré de fiabilité des différentes formes de tests d'anticorps, c'est-à-dire des dépistages sur goutte de sang séché, également appelé « *Dried blood spot test* » et des analyses sanguines.

Le Directeur de la santé note qu'il existe des divergences entre les résultats fournis par les différentes modalités de tests.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) souhaite savoir si les vaccins distribués lors de la troisième vaccination font partie d'une deuxième génération de vaccins retravaillée et améliorée.

Le Directeur de la santé répond par la négative en ce que les procédures de mise en commerce des vaccins s'avèrent fort fastidieuses de manière à ce que la situation pandémique instable ait mené à ce que les développeurs de vaccins aient jusqu'ici refusé d'entamer ces procédures. Or, à ce stade, le variant Delta s'est installé de façon stable en tant que variant dominant au Luxembourg et ailleurs ce qui implique qu'une deuxième génération de vaccins adaptée au variant Delta deviendrait envisageable.

Monsieur le Président Max Hahn (DP) souhaite savoir si une infection plus aigüe entraîne une présence plus prononcée d'anticorps.

Le Directeur de la santé note que cela s'avère probablement statistiquement sur un large échantillon sans nécessairement être vrai sur le niveau individuel.

2. *Uniquement pour la Commission de la Famille et de l'Intégration*

Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 16 octobre 2019, du 29 janvier 2020 et du 14 septembre 2021

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont approuvés à l'unanimité.

3. Examen de la motion de Monsieur le Député Sven Clement relative à un état des lieux des congés existants

Monsieur Sven Clement (Piraten) procède à une succincte présentation de la motion sous rubrique qui vise à ce que l'on établisse un état des lieux des différents congés qui existent en vue d'une révision, voire d'une simplification de l'éventail des congés existants.

---

de test et de rétablissement (certificat COVID numérique de l'UE) destinés aux ressortissants de pays tiers séjournant ou résidant légalement sur le territoire des États membres pendant la pandémie de COVID-19, https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/954/oj.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique que l'accord de coalition prévoit d'effectuer une étude sur la vie associative au Luxembourg dans le cadre de la stratégie gouvernementale pour promouvoir le travail des bénévoles. Cette étude cherche à discerner les besoins des bénévoles par le biais d'un sondage, dont l'oratrice propose de présenter les résultats dès que disponibles.

Monsieur Paul Galles (CSV) désire obtenir plus de renseignements sur ce sondage en rappelant que l'Agence du Bénévolat a publié une liste des congés existants sur son site Internet.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique que ce questionnaire vise notamment à savoir si les sondés sont en connaissance des congés existants et qu'il sera distribué à 2 000 personnes privées de plus de seize ans, dont deux tiers pourront participer par téléphone et un tiers en ligne.

4. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Madame le Ministre Corinne Cahen rappelle que le projet de loi sous rubrique a été déposé à la Chambre des Députés le 11 février 2020 portant généralement sur la qualité des services pour personnes âgées et qu'entretemps la pandémie a montré que certaines accommodations sont nécessaires afin de garantir la qualité desdits services. L'oratrice note, en aval, que tous les avis émis au sujet du présent projet de loi ont été considérés lors de la confection des amendements que l'oratrice tâche de présenter ci-dessous, y inclus ceux de l'ombudsman et de la Commission consultative des Droits de l'Homme du Grand-Duché de Luxembourg (ci-après « CCDH »).

Premièrement, la pandémie n'a laissé aucun doute à la place prépondérante que l'hygiène doit occuper dans le secteur des services pour personnes âgées. Par conséquent, chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit se doter d'un référent d'hygiène, voire de deux si la structure compte plus de 60 lits. Similairement, les réseaux d'aides et de soins se dotent nécessairement d'un référent d'hygiène, voire de deux lorsque le réseau compte plus de 100 employés équivalents à temps plein.

Afin de garantir la qualité souhaitée des services pour personnes âgées, sont déterminés des critères précis concernant le projet d'établissement, la formation et la gestion du personnel, l'organisation de la structure, ainsi que la satisfaction des résidents et du personnel. Ces critères tiennent, dans la mesure du possible, compte des spécificités des différentes structures et sont fixés en termes plus larges par le projet de loi sous rubrique pour être précisés par la suite dans un règlement grand-ducal.

La commission permanente évoquée sous le premier point à l'ordre du jour de la présente réunion a d'ores et déjà été mise en place sur requête des membres de la Chambres des Députés et sera dotée d'une base légale par le biais des amendements gouvernementaux sous rubrique. Cette commission, comme précisé ci-dessus, rassemble les acteurs actifs dans le secteur des services pour personnes âgées afin d'assurer la qualité de ceux-ci en évaluant, notamment, les résultats de la gestion de qualité ; évaluation qui sera complétée par des recommandations. Le présent projet de loi instaure, en outre, un accès aux données

détenues par les structures pour personnes âgées sous forme anonymisée dans le chef de la commission permanente afin que celle-ci dispose de chiffres précis ce qui permettra également d'agir dans une perspective transversale du secteur susvisé.

La pandémie a montré sans équivoque que l'équilibre entre sécurité et liberté s'avère difficile à garantir. Par conséquent, il est instauré une obligation pour les structures pour personnes âgées d'établir un comité d'éthique rassemblant au moins trois personnes, dont un médecin et une personne faisant valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs ; ce conseil peut être propre à une structure ou partagé entre plusieurs. Le conseil peut être saisi par les résidents ou leurs proches et le personnel afin de délibérer sur les mesures à prendre à l'égard d'un ou de plusieurs résidents dans les domaines qui touchent à l'éthique.

L'expérience faite avec le dit « *Seniorentelefon* » a montré que l'implémentation d'un médiateur pour le secteur des services pour personnes âgées à l'instar du Médiateur de la santé comme interlocuteur privilégié s'avère judicieuse afin de traiter les réclamations qui n'ont pas abouti dans une décision conciliante à la complétion de la procédure interne de réclamation de l'entité concernée.

5. Divers

Monsieur Marc Spautz (CSV) souhaite annoncer que les projets de rapport afférents aux propositions de loi 7788 et 7789 viennent d'être finalisés et rappelle que la proposition de loi 6558, également déposée par un député oppositionnel, a été discuté par la Chambre des Députés à la suite de la nomination d'un député de la majorité comme rapporteur.

Luxembourg, le 29 septembre 2021

Le Secrétaire-administrateur,
Noah Louis

Le Président de la Commission de la Famille
et de l'Intégration,
Max Hahn

Le Président de la Commission de la Santé
et des Sports,
Mars Di Bartolomeo

75

Session ordinaire 2020-2021

PP,NL/PK

P.V. FAIN 20
P.V. SASP 75

Commission de la Famille et de l'Intégration

Commission de la Santé et des Sports

Procès-verbal de la réunion du 28 septembre 2021

Ordre du jour :

1. **Demande de convocation d'urgence du 24 septembre 2021 d'une réunion jointe par le groupe politique CSV au sujet des recommandations Covid-19 et du bilan pour les gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés**

2. ***Uniquement pour la Commission de la Famille et de l'Intégration***

   Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 16 octobre 2019, du 29 janvier 2020 et du 14 septembre 2021

3. **Examen de la motion de Monsieur le Député Sven Clement relative à un état des lieux des congés existants**

4. 7524 **Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :**
   1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
   2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
   - Présentation des amendements gouvernementaux

5. **Divers**

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, Mme Myriam Cecchetti, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, M. Max Hahn, Mme Carole Hartmann, M. Fred Keup, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Jean-Paul Schaaf, M. Marc Spautz, membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration

M. Gilles Baum, Mme Francine Closener, M. Mars Di Bartolomeo, M. Jeff Engelen, M. Gusty Graas, M. Jean-Marie Halsdorf, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, Mme Cécile Hemmen, Mme Josée Lorsché, M. Georges Mischo, M. Marc Spautz, M. Claude Wiseler, membres de la Commission de la Santé et des Sports

M. Sven Clement, observateur délégué

Mme Corinne Cahen, ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Gilles Rod, M. Claude Sibenaler, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

M. Jean-Claude Schmit, Directeur de la santé

M. Laurent Jomé, du ministère de la Santé

M. Noah Louis, Mme Patricia Pommerell, de l'Administration parlementaire

M. Micael Borges, de l'Administration parlementaire (Service des Relations publiques)

Excusés : M. Serge Wilmes, membre de la Commission de la Famille et de l'Intégration

Mme Françoise Hetto-Gaasch, Mme Nathalie Oberweis, membres de la Commission de la Santé et des Sports

M. Marc Goergen, observateur délégué

Mme Paulette Lenert, Ministre de la Santé

*

Présidence : M. Mars Di Bartolomeo, Président de la Commission de la Santé et des Sports

M. Max Hahn, Président de la Commission de la Famille et de l'Intégration

*

1. Demande de convocation d'urgence du 24 septembre 2021 d'une réunion jointe par le groupe politique CSV au sujet des recommandations Covid-19 et du bilan pour les gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés

Monsieur Marc Spautz (CSV) procède à une succincte présentation de la demande de son groupe politique concernant les recommandations émises conjointement par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région et la Direction de la santé adressées aux gestionnaires des maisons de soins, centres intégrés pour personnes âgées (ci-après « CIPA ») et logements encadrés et présentées préalablement à la presse critiquant notamment cette diffusion publique en ce qu'il aurait mieux valu les exposer aux membres des commissions parlementaires concernées en premier lieu.

Madame le Ministre Corinne Cahen introduit ses propos notant que la situation actuelle paraît assez calme, l'on ne constate, ainsi, la présence d'infections à la Covid-19 que dans deux structures d'hébergement pour personnes âgées. La plupart d'entre les personnes infectées ne présente pas de symptômes, seule une personne a dû être hospitalisée. Il s'en déduit que l'effet de la vaccination s'avère indéniable tout en sachant qu'une vigilance accrue demeure indispensable.

Ces constats nécessitent, néanmoins, d'être débattus avec circonspection en connaissance de l'évolution pandémique vécue en octobre 2020 tout en sachant que la situation actuelle n'est pas entièrement comparable à celle de l'année passée en raison du taux considérable

de vaccination ; la population résidente dans une structure pour personnes âgées dénote un taux de vaccination de 95%.

Pour ce qui est d'une troisième injection vaccinale, il est fait mention du fait que celle-ci est proposée depuis le 27 septembre dans les maisons de soins et les CIPA et que les résidents des logements encadrés suivront de près. Ce décalage s'explique par le décalage entamé lors des premières vaccinations en ce qu'il est recommandé de laisser une période de six mois entre la deuxième et la troisième vaccination. Une structure pour personnes âgées a dû avancer le rendez-vous pour la troisième vaccination en raison de la vaccination contre la grippe en ce qu'il est avisé de laisser un écart de deux semaines entre les deux vaccinations.

Le rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées[1], communément dénommé « rapport Waringo », a fait apparaître quelques lacunes dans la stratégie gouvernementale dans le domaine de la lutte conte la situation pandémique dans les structures pour personnes âgées que l'on cherche à combler avec les recommandations sous-rubrique. Il est, notamment, veillé :

- à communiquer de manière plus claire ;
- à intégrer les logements encadrés dans le champ d'application matériel des recommandations ;
- à indiquer clairement le champ d'application temporal des recommandations.

Au-delà des recommandations susmentionnées, il est fait mention des ordonnances de la Direction de la santé ainsi que des prescriptions d'ordre spécifique, voire général de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19[2], qui couvrent les aspects non couverts par les recommandations. L'oratrice indique, en outre, que les recommandations ont été établies par le ministère de la Famille et de l'Intégration et de la Direction de la santé de concert avec la commission permanente pour le secteur des personnes âgées (ci-après « commission permanente »).

Cette commission permanente vise à regrouper les acteurs du secteur des services pour personnes âgées ; ainsi font partie de ladite commission des représentants :

- du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région ;
- du ministère de la Santé ;
- du ministère de la Sécurité sociale ;
- de l'Assurance dépendance ;
- de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins (ci-après « COPAS ») ;
- de l'Association des Médecins et Médecins Dentistes (ci-après « AMMD ») ;
- du Conseil supérieur des personnes âgées ;
- du Conseil Supérieur de Certaines Professions de Santé (ci-après « CSPS »).

[1] Rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées, 10 juillet 2021, https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/publications/rapport-etude-analyse/rapport-special/Rapport-au-sujet-des-clusters-observes-dans-certaines-structures-hebergement-pour-personnes-agees.pdf.

[2] Loi modifiée du 17 juillet 2020 portant introduction d'une série de mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 et modifiant :
1° la loi modifiée du 25 novembre 1975 concernant la délivrance au public des médicaments ;
2° la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments (Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, Mémorial A n°624, 17 juillet 2020).

Les recommandations, introduites par un appel au personnel des structures pour personnes âgées de se faire vacciner, ont notamment trait :

- aux règles de prévention pour les professionnels et les gestionnaires des structures pour personnes âgées ;
- à l'utilisation de l'équipement de protection individuelle ;
- à la vie dans les structures pour personnes âgées ;
- aux mesures à prendre en cas de suspicion ou de cas avéré de Covid-19 au sein des structures pour personnes âgées ;
- aux mesures à prendre en situation de cas multiples au sein des structures pour personnes âgées ;
- aux tests au sein des structures pour personnes âgées ;
- à la vaccination.

Pour ce qui est des détails des recommandations, il est renvoyé à la version écrite de celles-ci[3].

Concernant les professionnels de santé, le personnel de soins et d'encadrement et tout autre professionnel en contact direct avec les résidents, il est, notamment, recommandé :

- d'interdire l'accès au lieu de travail en cas de symptômes compatibles avec une infection à la Covid-19 ;
- de réaliser un test d'amplification des acides nucléiques (ci-après « TAAN »), communément dénommé test « *Polymerase Chain Reaction* » (ci-après « test PCR ») dans un délai de 48 heures à partir de l'apparition des symptômes ;
- à la personne concernée d'informer, le cas échéant, sans délai son employeur d'un résultat positif ;
- de respecter les précautions générales en matière de prévention d'infection ;
- de réserver le port de vêtements de travail exclusivement au lieu de travail et de les changer quotidiennement.

Les chargés de direction sont invités à tenir un registre répertoriant les absences du personnel pour lequel un résultat positif lui a été communiqué, à déclarer tout cas positif au sein de son personnel à l'Inspection sanitaire et à nommer deux personnes référentes en matière de prévention et de lutte contre les infections, dont les missions sont spécifiées dans l'ordonnance du Directeur de la santé du 22 septembre 2021[4].

Le sujet des nouvelles admissions de résidents a été discuté vivement pour aboutir à la recommandation de requérir les nouveaux résidents non-vaccinés de présenter un TAAN négatif lors de l'admission datant de moins de 48 heures suivi de tests rapides les cinq jours suivants et de réaliser un TAAN final lors du sixième jour de son séjour.

En ce qui concerne la vie dans les structures pour personnes âgées, il est prévu d'instaurer le port du masque comme bonne pratique pour les résidents circulant à l'intérieur desdites structures, à l'exception des personnes affectées de troubles quant à leurs capacités cognitives ou distribuées médicalement. L'apparition d'un premier cas positif auprès d'un résident rend le port du masque obligatoire pour les résidents qui se déplacent à l'intérieur des structures, les exceptions précitées demeurent applicables.

---

[3] Recommandations du 22.09.2021 aux gestionnaires des Maisons de soins, CIPA et Logements encadrés, 22 septembre 2021, https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2021/09-septembre/22-cahen-lenert-covid19-maisons-de-soins/Recommandations-MS-CIPA-LE.pdf.

[4] https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-ordonnances-directeur-sante/20210922-ordonnance-maisons-soins-cipa-logement.pdf.

Les contacts sociaux et la communication avec les personnes non-résidentes doivent être maintenus par tous les moyens appropriés, y inclus les moyens de communication digitale. L'infection du résident concerné pose évidemment obstacle au maintien total des contacts sociaux, raison pour laquelle l'accent est mis sur les canaux de communication alternatifs.

Regardant les visites et sorties, les quatre niveaux d'ouvertures des structures d'hébergement pour personnes âgées cessent d'être en application et les visites et sorties sont, dès lors, admises sous le « régime Covid check » tel que défini par la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. Les structures sont mandées à tenir un registre de traçabilité qui fera état des données des visiteurs ; ces données ne sont conservées que pendant quatorze jours à compter de la date de la visite. Le port du masque est obligatoire pour les visiteurs lorsqu'ils circulent à l'intérieur des structures et les sorties des résidents ne seront que limitées dans le cas de multiples infections tel que défini par les présentes recommandations.

Si la structure en cause prévoit un espace séparé pour les repas en famille, il ne sera pas demandé de respecter une distance entre les tables, voire de les séparer physiquement.

L'oratrice met l'accent sur le fait qu'aucune différenciation entre résidents vaccinés et non-vaccinés n'est prévue à l'exception des mesures à prendre en cas de contact étroit et direct d'un résident non-vacciné avec un cas de Covid-19 confirmé.

Dans une situation pareille, il est notamment recommandé :

- de mettre le résident en quarantaine dans sa chambre ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par cette dernière ;
- de contacter le médecin en charge du résident afin qu'il définisse la démarche diagnostique ;
- de signaler le risque d'infection à la famille et d'informer la famille des recommandations de l'Inspection sanitaire ;
- d'organiser les repas dans la chambre ;
- d'afficher un marquage clair de la mise en place des précautions à l'entrée de la chambre ;
- d'aérer régulièrement les pièces ;
- de réaliser au résident un TAAN le premier jour puis un test rapide journalier pendant cinq jours ;
- de maintenir la quarantaine pendant au moins sept jours et de la lever après un TAAN négatif à effectuer le sixième jour de celle-ci ;
- de prolonger la quarantaine de sept jours si le résident refuse de subir un test.

Dans le cas d'un contact étroit et direct d'un résident vacciné avec un cas de Covid-19 confirmé, il n'est plus recommandé de procéder à une mise en quarantaine, mais le résident en question devra porter un masque chirurgical lors de contacts avec d'autres résidents, le personnel et sa famille pendant sept jours.

En situation de suspicion d'infection à la Covid-19 chez un résident, qu'il soit vacciné ou non, il échet notamment :

- d'isoler le résident concerné dans sa chambre et de lui interdire la sortie de celle-ci ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par cette dernière ;
- de contacter le médecin en charge afin qu'il définisse la démarche de prise ne charge ;

- de signaler le risque d'infection au résident et à la famille, ainsi que de les informer des recommandations de l'Inspection sanitaire ;
- de rappeler au personnel s'occupant de ces patients des techniques de précaution additionnelle.

Si un cas d'infection à la Covid-19 s'avère, il incombera au médecin en charge de décider si l'état de santé du résident infecté permet de le maintenir en structure ou s'il sera nécessaire de l'hospitaliser. Lorsque le maintien en structure est décidé, il est, notamment, recommandé :

- d'isoler le résident infecté dans sa chambre et de lui interdire toute sortie ;
- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé afin de réaliser le traçage et de déterminer la démarche à adopter pour les résidents ayant été en contact étroit et direct avec le résident infecté, ainsi que de suivre les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;
- d'organiser les repas dans la chambre.

En cas de contact étroit et direct d'un membre du personnel avec un cas confirmé, la manière recommandée de procéder dépendra du statut vaccinal de la personne concernée.

Si le membre du personnel est vacciné, il doit effectuer des tests rapides tous les jours pendant cinq jours. Pendant cette période le port d'un masque FFP2 en permanence est obligatoire et les contacts étroits avec les collègues et résidents sont à limiter. Le sixième jour un TAAN est à réaliser. Si le résultat de ce test est négatif, les exigences précitées ne s'appliquent plus.

Si le membre du personnel n'est pas vacciné il sera mis en quarantaine en vertu de l'article 7 de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. Un TAAN est à réaliser le sixième jour. Si le résultat de ce test est négatif, le concerné peut reprendre son service.

Les recommandations sous rubrique définissent, en outre, les mesures à prendre en situation de cas multiples, que l'on dénomme communément « cluster », au sein d'une structure pour personnes âgées comme l'apparition de trois cas positifs parmi la population résidente en moins de quatorze jours et différencient selon que les cas émergent dans une unité ou dans plusieurs unités.

Lorsqu'un cluster est constaté dans une unité, il est, notamment, recommandé :

- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;
- soit de cohorter géographiquement les résidents infectés dans une partie du bâtiment et d'appliquer la procédure de cohortage ;
- soit de limiter l'accès à l'unité concernée avec isolement en chambre des résidents concernés tout en maintenant les consignes de base de gestion de l'environnement - aération, nettoyage, matériel de protection -, ainsi que d'interdire les activités en groupe dans l'unité et de limiter les visites dans l'unité aux visites en situation de fin de vie.

Si des clusters surgissent dans plusieurs unités, il est notamment recommandé :

- de prendre contact sans délai avec l'Inspection sanitaire de la Direction de la santé et d'appliquer les recommandations spécifiques à la situation émises par l'Inspection sanitaire ;

- soit de cohorter géographiquement les résidents infectés dans une partie du bâtiment et d'appliquer la procédure de cohortage ;
- soit de limiter l'accès à l'unité concernée avec isolement en chambre des résidents concernés tout en appliquant les mesures précisées dans le cas précédent ainsi que de fermer les lieux communs et le restaurant, s'il est commun à tous les résidents de l'établissement.

L'oratrice indique que les expériences récoltées au sujet du cohortage étaient très positives et que les recommandations exposées ci-dessus ne forment qu'un cadre général sur qui pourront se greffer les recommandations spécifiques de l'Inspection sanitaire.

Le Directeur de la santé se penche, ensuite, sur les modalités du testing au sein des structures d'hébergement pour personnes âgées. Celui-ci ne sera dorénavant plus effectué dans le cadre du *Large scale testing* (ci-après « LST »), mais par une équipe mobile pourvue à cet effet par le Laboratoire national de la Santé Luxembourg (ci-après « LNS ») qui interviendra dans un intervalle régulier, généralement de deux ou trois semaines. Tant les résidents que les membres du personnel recevront une invitation à se faire tester lors du rendez-vous avec ladite équipe mobile ; il convient de noter que les dispositions de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 s'appliquent également de manière à ce que certaines catégories de personnes sont contraintes par la loi de se faire tester.

En ce qui concerne la stratégie vaccinale, les autorités continueront leurs efforts à inciter les résidents à se faire vacciner. Lesdits efforts d'incitation à la vaccination s'étendent également au personnel.

Au sujet de la nouvelle ordonnance émise par le Directeur de la santé en date du 22 septembre 2021, il est fait mention du fait que l'ordonnance constitue, en fait, une version consolidée des ordonnances prises le 30 mars 2020[5] et le 30 juin 2021[6] prévoyant, en aval des dispositions d'ores et déjà en vigueur, que les résidents non-vaccinés et non-rétablis au sens de la présente ordonnance font l'objet d'un des tests prévus bi-hebdomadairement et sur base volontaire.

Échange de vues

Madame Myriam Cecchetti (déi Lénk) s'interroge sur les conséquences que les autorités songent à réserver aux contrevenants aux recommandations et aux mesures de contrôle du respect de celles-ci.

Madame le Ministre Corinne Cahen note que la question ne se pose guère en pratique en ce que l'expérience montre que les structures d'hébergement pour personnes âgées ont plutôt tendance à aller au-delà des mesures recommandées que de rester en deçà des seuils proposés ce qui a, par le passé, mené à des crispations entre les responsables des structures et les proches des résidents.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) emboîte le pas à Madame Myriam Cecchetti en demandant s'il est tout de même procédé à un contrôle des mesures implémentées par les diverses structures en question.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique qu'il n'est pas procédé à un contrôle ciblé du respect des mesures recommandées, mais que le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région effectue des contrôles dans le cadre de l'agrément dont disposent

5 https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-covid-191-annexes/ordonnance-reseaux-soins-domicile-structures.pdf.
6 https://sante.public.lu/fr/espace-professionnel/recommandations/direction-sante/000-covid-19/000-ordonnances-directeur-sante/ordonnance-sejour-UK-variante-prolongation.pdf.

nécessairement les structures d'hébergement pour personnes âgées et que le Ministère intervient en cas de réclamations pertinentes.

Le Directeur de la santé ajoute à cela que l'Inspection sanitaire opère un contrôle dès la deuxième infection constatée - afin de rendre possible cette intervention, les recommandations précisent qu'une mesure liminaire est de prendre contact avec l'Inspection sanitaire. Le Directeur de la santé dispose, en outre, de la possibilité d'émettre une ordonnance qui cible spécifiquement et nommément une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) s'interroge, ensuite, sur le taux de réponse à l'offre d'une troisième vaccination et sur la population non-résidente qui pourra en bénéficier, ainsi que sur le cas des structures pour personnes handicapées.

Madame le Ministre Corinne Cahen mentionne que certaines structures d'hébergement pour personnes âgées ont décidé de ne pas recourir à l'équipe mobile de vaccination, mais de se fier au médecin en charge qui dispose d'une meilleure connaissance des patients et qui procède également à la vaccination contre la grippe ordinaire.

Le Directeur de la santé mentionne que la troisième vaccination sera offerte aux résidents des structures pour personnes âgées et pour la population non-résidente âgée de plus de 75 ans. Il n'est pas prévu de proposer une troisième vaccination aux personnes prises en charge par une structure pour personnes handicapées en ce que la troisième vaccination cherche principalement à combler la décrépitude immunitaire due à l'âge avancé, appelée immunosénescence ; les personnes qui présentent une immunodépression indépendante à l'âge ont d'ores et déjà reçu une invitation à une troisième vaccination.

L'orateur se réfère, de plus, aux conditions d'accès à une troisième dose de vaccin dans les pays limitrophes qui diffèrent des nôtres notant que l'âge de 75 ans a été retenu par le monde scientifique et qu'une troisième vaccination des personnes âgées en deçà de ce seuil n'est dès lors guère fondée scientifiquement ; il en demeure que la question des rappels systématiques de la vaccination demeure ouverte.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) requiert, finalement, des indications sur les résultats des tests d'anticorps effectués tant dans les structures pour personnes âgées qu'auprès dela population en général.

Le Directeur de la santé n'est, en ce moment, pas en mesure de citer les résultats précis desdits tests dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, mais indique qu'ils sont similaires aux résultats recueillis dans la population générale, qui dénote un taux de 13% de personnes qui ne disposent pas d'anticorps contre le coronavirus. Quand on parle de population générale, il y a lieu de comprendre que 2 500 à 3 000 personnes par semaine à partir d'un âge de six ans ont été testées, ce qui implique un léger biais dans les résultats pour ce qui est des enfants invités en ce que les mineurs se sont montrés quelque peu réticents.

Tandis que cela implique que 87% de la population générale disposent d'anticorps, cela n'entraîne nullement une immunité totale pour ces personnes. L'expérience dans les hôpitaux montre clairement que même les personnes disposant d'une présence accrue d'anticorps dans leur système immunitaire se retrouvent hospitalisées ; la quantité d'anticorps n'est qu'une indication, parmi d'autres, que la personne testée dispose d'une certaine protection immunitaire.

Madame Josée Lorsché (déi gréng) se demande ce qui advient des personnes prises en charge par un réseau d'aides et de soins et des modalités d'une troisième vaccination pour celles-ci.

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région indique que les recommandations pour les réseaux d'aides et de soins et les centre psycho-gériatriques seront publiées d'ici peu et que celles-ci consistent d'une version adaptée des recommandations sous rubrique.

Le Directeur de la santé note que la vaccination à domicile constituait un effort non négligeable pour les équipes mobiles lors des premiers stades de la campagne vaccinale au Luxembourg et que désormais à peu près 200 médecins généralistes se sont portés volontaires pour la vaccination à domicile.

Monsieur Jeff Engelen (ADR) requiert des précisions sur les mesures à prendre en matière de visites lors de la survenance d'un cluster.

Madame le Ministre Corinne Cahen note que les unités affectées seront isolées et que les visites ne seront admises qu'en situation de fin de vie.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng), de concert avec Madame Josée Lorsché (déi gréng), note que, selon les chiffres exposés ci-dessus, l'on pourrait désormais parler d'immunité collective ce qui devrait, à ses yeux, avoir ses répercussions dans la prise de décisions du Gouvernement.

Le Directeur de la santé note que l'on pourrait, d'après les définitions classiques, parler d'immunité collective. Or, la prédominance du variant Delta constitue une préoccupation primaire en ce que l'on constate que des personnes disposant d'une certaine réponse immunitaire, en termes de présence d'anticorps, se retrouvent néanmoins hospitalisées. L'effet de cette immunité collective est toutefois évident si l'on compare les chiffres de cette année avec ceux de l'année passée en ce que l'on dénote une incidence plus élevée cette année tout en gardant un taux assez bas d'hospitalisation. Il devra, par conséquent, être fait mention de ces constats lors des discussions afférentes à la prochaine modification de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19.

En ce qui concerne la vaccination à domicile, Monsieur Marc Hansen (déi gréng) demande confirmation du fait que le vaccin Comirnaty est distribué en flacons de six doses ce qui mène à ce que l'on doive stocker le reste du flacon, si possible.

Le Directeur de la santé indique que l'écho reçu de la part des médecins qui se sont présentés pour la vaccination à domicile est que cette vaccination s'avère plus compliquée qu'anticipé en ce que le vaccin n'est pas distribué en mono-doses, c'est-à-dire de doses prêtes à vacciner sans que le médecin doit procéder à l'extraction par syringe du vaccin d'un flacon de six doses, que les modalités d'entrepôt du vaccin sont plus laborieuses qu'ordinairement et que l'évitement du gaspillage nécessite une certaine coordination ; le flacon dès qu'ouvert doit être consommé endéans les 24 heures. Des soucis similaires se posent avec le vaccin Vaxzevria également disponible pour la vaccination à domicile.

Madame Francine Closener (LSAP) soulève la question de savoir si un résident dans une structure pour personnes âgées dispose du droit de refuser d'être traité par une personne non vaccinée.

Madame le Ministre Corinne Cahen note qu'un tel droit n'existe pas, d'autant plus que le résident n'a d'ordinaire pas connaissance du statut vaccinal du personnel ni la possibilité de s'enquérir à ce sujet.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) ajoute à cela que l'on devrait tout de même se poser la question de la responsabilité déontologique dans ce cas d'espèces.

Monsieur Georges Mischo (CSV) s'étonne du taux de présence d'anticorps dans la population générale en ce que les agglomérations plus peuplées démarquent un taux de vaccination moins élevé et s'interroge sur les mesures à prendre pour inciter le demeurant de la population à se faire vacciner. L'orateur évoque l'exemple des salariés qui ne sont pas actifs dans la région centrale et refusent, par conséquent, de faire le chemin vers la capitale après une journée de travail.

Le Directeur de la santé spécifie que les personnes appartenant à la tranche d'âge de 20 à 40 ans se montrent le plus récalcitrantes à se faire vacciner. Par conséquent, les autorités tentent de mitiger cette tendance en adaptant leur offre aux besoins de cette catégorie de personnes, il est, ainsi, fait mention de l'initiative du « *Impfbus* », qui sont des bus modifiés en centre de vaccination ambulatoire que l'on peut fréquenter sans besoin de fixer un rendez-vous au préalable et qui cible les événements attirants potentiellement plus de jeunes, d'installer des centres de vaccination éphémères dans les communes dénotant un taux de vaccination relativement faible et de proposer la vaccination spontanée dans les centres de commerce afin de cibler spécifiquement les personnes non-vaccinées. Il s'avère ainsi judicieux de proposer la vaccination de manière moins fastidieuse, plus directe et plus spontanée ; l'expérience faite avec le dit « *Impfbus* » confirme cette approche.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) se demande si les recommandations couvrent également le cas d'une sortie en famille d'un résident d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Madame le Ministre Corinne Cahen précise que les sorties en général sont couvertes par les recommandations, mais que celles-ci ne couvrent que les aspects qui touchent directement aux structures d'hébergement pour personnes âgées. Par conséquent, dès que le résident a quitté l'enceinte de la structure, les prescriptions générales s'appliquent.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) exprime son étonnement par rapport au fait que des 87% des personnes dénotant une présence détectable d'anticorps, une partie non négligeable devrait avoir été infectée au coronavirus sans en montrer des symptômes et souhaite que la Direction de la santé fournisse un récapitulatif des données recueillies par celle-ci au sujet des résultats des tests d'anticorps aux membres de la Chambre des Députés afin que ces derniers puissent délibérer de la prochaine modification de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19 en toute connaissance de cause. En aval, l'orateur s'interroge sur le taux de réponse des personnes rétablies.

Le Directeur de la santé explique qu'il n'est pas en mesure de fournir une réponse exacte en raison des divergences des conceptions des gens ; certaines personnes ont tendance à attendre plus longtemps après leur rétablissement, d'autres moins avant de se faire vacciner.

S'appuyant sur son expérience en tant que mandataire communal, Monsieur Marc Spautz (CSV) retrace le vécu des organisateurs d'un événement local qui se déroulait sous le « régime CovidCheck », ce qui menait à ce que bon nombre de personnes ont dû se faire tester en raison de l'expiration de leur certificat décerné à la suite d'un rétablissement ; les certificats décernés à la suite d'un rétablissement expirant après six mois. L'orateur se demande, ainsi, s'il ne serait pas opportun de procéder à un rappel généralisé du fait que ces certificats expirent.

Le Directeur de la santé recommande de plutôt s'adresser à la presse qu'au Gouvernement afin de rappeler cela tout en sachant que la période d'échéance est fixée par le règlement européen sur la base duquel est décerné le certificat susmentionné[7].

[7] Règlement (UE) 2021/954 du Parlement européen et du Conseil du 14 juin 2021 relatif à un cadre pour la délivrance, la vérification et l'acceptation de certificats COVID-19 interopérables de vaccination,

Monsieur Jean-Marie Halsdorf (CSV) s'interroge sur la réponse lymphocytaire, que l'on appelle également immunité cellulaire, et requiert des précisions sur la réponse immunitaire des personnes hospitalisées.

Le Directeur de la santé spécifie que l'on peut également déterminer la qualité des anticorps qui contribue aussi à la réponse immunitaire de la personne concernée. Il en demeure que les personnes rétablies qui disposent des anticorps issus d'une rencontre avec un variant autre que le variant Delta sont probablement moins efficacement protégées contre le variant Delta ; ce qui importe finalement est la capacité neutralisante des anticorps. La réponse lymphocytaire ne peut guère être vérifiée sur une étendue nationale en raison des limitations techniques.

Monsieur Marc Hansen (déi gréng) soulève la question du degré de fiabilité des différentes formes de tests d'anticorps, c'est-à-dire des dépistages sur goutte de sang séché, également appelé « *Dried blood spot test* » et des analyses sanguines.

Le Directeur de la santé note qu'il existe des divergences entre les résultats fournis par les différentes modalités de tests.

Monsieur Claude Wiseler (CSV) souhaite savoir si les vaccins distribués lors de la troisième vaccination font partie d'une deuxième génération de vaccins retravaillée et améliorée.

Le Directeur de la santé répond par la négative en ce que les procédures de mise en commerce des vaccins s'avèrent fort fastidieuses de manière à ce que la situation pandémique instable ait mené à ce que les développeurs de vaccins aient jusqu'ici refusé d'entamer ces procédures. Or, à ce stade, le variant Delta s'est installé de façon stable en tant que variant dominant au Luxembourg et ailleurs ce qui implique qu'une deuxième génération de vaccins adaptée au variant Delta deviendrait envisageable.

Monsieur le Président Max Hahn (DP) souhaite savoir si une infection plus aigüe entraîne une présence plus prononcée d'anticorps.

Le Directeur de la santé note que cela s'avère probablement statistiquement sur un large échantillon sans nécessairement être vrai sur le niveau individuel.

2. *Uniquement pour la Commission de la Famille et de l'Intégration*

Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 16 octobre 2019, du 29 janvier 2020 et du 14 septembre 2021

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont approuvés à l'unanimité.

3. Examen de la motion de Monsieur le Député Sven Clement relative à un état des lieux des congés existants

Monsieur Sven Clement (Piraten) procède à une succincte présentation de la motion sous rubrique qui vise à ce que l'on établisse un état des lieux des différents congés qui existent en vue d'une révision, voire d'une simplification de l'éventail des congés existants.

---

de test et de rétablissement (certificat COVID numérique de l'UE) destinés aux ressortissants de pays tiers séjournant ou résidant légalement sur le territoire des États membres pendant la pandémie de COVID-19, https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/954/oj.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique que l'accord de coalition prévoit d'effectuer une étude sur la vie associative au Luxembourg dans le cadre de la stratégie gouvernementale pour promouvoir le travail des bénévoles. Cette étude cherche à discerner les besoins des bénévoles par le biais d'un sondage, dont l'oratrice propose de présenter les résultats dès que disponibles.

Monsieur Paul Galles (CSV) désire obtenir plus de renseignements sur ce sondage en rappelant que l'Agence du Bénévolat a publié une liste des congés existants sur son site Internet.

Madame le Ministre Corinne Cahen indique que ce questionnaire vise notamment à savoir si les sondés sont en connaissance des congés existants et qu'il sera distribué à 2 000 personnes privées de plus de seize ans, dont deux tiers pourront participer par téléphone et un tiers en ligne.

4. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Madame le Ministre Corinne Cahen rappelle que le projet de loi sous rubrique a été déposé à la Chambre des Députés le 11 février 2020 portant généralement sur la qualité des services pour personnes âgées et qu'entretemps la pandémie a montré que certaines accommodations sont nécessaires afin de garantir la qualité desdits services. L'oratrice note, en aval, que tous les avis émis au sujet du présent projet de loi ont été considérés lors de la confection des amendements que l'oratrice tâche de présenter ci-dessous, y inclus ceux de l'ombudsman et de la Commission consultative des Droits de l'Homme du Grand-Duché de Luxembourg (ci-après « CCDH »).

Premièrement, la pandémie n'a laissé aucun doute à la place prépondérante que l'hygiène doit occuper dans le secteur des services pour personnes âgées. Par conséquent, chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit se doter d'un référent d'hygiène, voire de deux si la structure compte plus de 60 lits. Similairement, les réseaux d'aides et de soins se dotent nécessairement d'un référent d'hygiène, voire de deux lorsque le réseau compte plus de 100 employés équivalents à temps plein.

Afin de garantir la qualité souhaitée des services pour personnes âgées, sont déterminés des critères précis concernant le projet d'établissement, la formation et la gestion du personnel, l'organisation de la structure, ainsi que la satisfaction des résidents et du personnel. Ces critères tiennent, dans la mesure du possible, compte des spécificités des différentes structures et sont fixés en termes plus larges par le projet de loi sous rubrique pour être précisés par la suite dans un règlement grand-ducal.

La commission permanente évoquée sous le premier point à l'ordre du jour de la présente réunion a d'ores et déjà été mise en place sur requête des membres de la Chambres des Députés et sera dotée d'une base légale par le biais des amendements gouvernementaux sous rubrique. Cette commission, comme précisé ci-dessus, rassemble les acteurs actifs dans le secteur des services pour personnes âgées afin d'assurer la qualité de ceux-ci en évaluant, notamment, les résultats de la gestion de qualité ; évaluation qui sera complétée par des recommandations. Le présent projet de loi instaure, en outre, un accès aux données

détenues par les structures pour personnes âgées sous forme anonymisée dans le chef de la commission permanente afin que celle-ci dispose de chiffres précis ce qui permettra également d'agir dans une perspective transversale du secteur susvisé.

La pandémie a montré sans équivoque que l'équilibre entre sécurité et liberté s'avère difficile à garantir. Par conséquent, il est instauré une obligation pour les structures pour personnes âgées d'établir un comité d'éthique rassemblant au moins trois personnes, dont un médecin et une personne faisant valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs ; ce conseil peut être propre à une structure ou partagé entre plusieurs. Le conseil peut être saisi par les résidents ou leurs proches et le personnel afin de délibérer sur les mesures à prendre à l'égard d'un ou de plusieurs résidents dans les domaines qui touchent à l'éthique.

L'expérience faite avec le dit « *Seniorentelefon* » a montré que l'implémentation d'un médiateur pour le secteur des services pour personnes âgées à l'instar du Médiateur de la santé comme interlocuteur privilégié s'avère judicieuse afin de traiter les réclamations qui n'ont pas abouti dans une décision conciliante à la complétion de la procédure interne de réclamation de l'entité concernée.

5. Divers

Monsieur Marc Spautz (CSV) souhaite annoncer que les projets de rapport afférents aux propositions de loi 7788 et 7789 viennent d'être finalisés et rappelle que la proposition de loi 6558, également déposée par un député oppositionnel, a été discuté par la Chambre des Députés à la suite de la nomination d'un député de la majorité comme rapporteur.

Luxembourg, le 29 septembre 2021

Le Secrétaire-administrateur,
Noah Louis

Le Président de la Commission de la Famille
et de l'Intégration,
Max Hahn

Le Président de la Commission de la Santé
et des Sports,
Mars Di Bartolomeo

7524/09

N° 7524[9]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

SOMMAIRE:

page

Amendements gouvernementaux

1) Dépêche du Ministre aux Relations avec le Parlement au Président de la Chambre des Députés (28.9.2021)..... 1
2) Texte et commentaire des amendements gouvernementaux 2
3) Fiche financière 60
4) Texte coordonné du projet de loi..... 62

*

DEPECHE DU MINISTRE AUX RELATIONS AVEC LE PARLEMENT AU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES

(28.9.2021)

Monsieur le Président,

À la demande de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, j'ai l'honneur de vous saisir d'amendements gouvernementaux relatifs au projet de loi sous rubrique.

À cet effet, je joins en annexe le texte des amendements avec un commentaire, une version coordonnée du projet de loi émargé tenant compte desdits amendements, la fiche financière ainsi que la fiche d'évaluation d'impact y relatives.

Les avis de toutes les chambres professionnelles, du Conseil supérieur des personnes handicapées ainsi que de la Commission nationale pour la protection des données seront demandés et vous parviendront dès réception.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations avec le Parlement,
Marc HANSEN

*

TEXTE ET COMMENTAIRE DES AMENDEMENTS GOUVERNEMENTAUX

Amendement 1

Dans l'ensemble du projet de texte (PL 7524), derrière les termes « honorabilité » et « intégrité », le terme « professionnelle » est supprimé.

Commentaire

Alors que l'appréciation de l'honorabilité des chargés de direction, voire du personnel d'encadrement ne devrait pas se limiter aux seuls faits liés à la profession, mais également aux faits liés à la vie privée, il est proposé de supprimer le terme « professionnelle » dans l'ensemble du texte.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés qu'il a été procédé auxdites suppressions.

Amendement 2

Dans l'ensemble du projet de texte (PL 7524), le terme « exeption » est remplacé par le terme « exception » et les termes « Code de la sécurité social » sont remplacés par les termes « Code de la sécurité sociale ».

Commentaire

Il s'agit d'un redressement d'une erreur matérielle. Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés qu'il a été procédé auxdites modifications.

Amendement 3

L'article 1er est modifié comme suit :

« Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : ~~principalement~~ la personne âgée ayant ~~atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant~~ un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée ~~non~~ limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ~~ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines~~ ;

6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;

~~7°~~ 9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ~~ayant des besoins de prise en charge spécifique~~ nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

~~8°~~ 10° « personnel d'encadrement » : tous les agents~~, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole,~~ dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en

charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique. ».

Commentaire

L'amendement a pour objet de compléter et de préciser les définitions contenues à l'article 1er du projet de loi initial. Désormais, la définition de l'organisme gestionnaire reprend les termes de la loi dite ASFT. En effet, le terme « organe » étant impropre, il est remplacé par les termes « la personne physique ou morale ». Il a également été profité de l'occasion d'introduire dans le texte de la loi en projet des définitions des termes « unité de vie » et « oasis ».

Concernant la définition du résident, il est proposé de renvoyer à une personne âgée au sens large du terme et de supprimer la limite d'âge à atteindre afin de pouvoir être considéré comme personne âgée. Alors que les personnes vieillissent différemment, il est difficilement concevable de limiter les prestations et services à des personnes ayant atteint un certain âge déterminé, et d'en exclure d'autres. En effet, cette situation pourrait occasionner des discriminations fondées sur l'âge.

Les autres modifications sont d'ordre rédactionnel et tendent à rendre le texte plus intelligible.

Amendement 4

À l'article 2, paragraphe 2, deuxième phrase, le bout de phrase «, comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents » est supprimé :

« Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis »~~, comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents~~. Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. ».

Commentaire

Compte tenu de la reformulation de texte proposée à l'article 1er, point 8°, le bout de phrase peut être supprimé, alors qu'il est devenu superfétatoire.

Amendement 5

L'article 2, paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil~~.~~ ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

~~Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements.~~

~~Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes.~~ Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir. ».

Commentaire

L'amendement supprime le pénultième alinéa de l'article 2, paragraphe 3 du projet de loi initial qui est superfétatoire et reformule l'alinéa suivant pour préciser qu'un séjour supplémentaire est nécessaire si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes.

De plus, il est précisé que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un bureau médical et de consultation.

Amendement 6

À l'article 2, paragraphe 4, les termes « gérer un » sont remplacés par les termes « disposer d'un » et le terme « disposer » entre le terme « et » et les termes « d'un équipement » est supprimé :

« (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit ~~gérer un~~ disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et ~~disposer~~ d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication. ».

Commentaire

-

Amendement 7

L'article 2, paragraphe 5, est modifié comme suit :

« (5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ~~; .~~

~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~ ».

Commentaire

Etant donné que le règlement grand-ducal dont question à l'article 2, paragraphe 5 du projet de loi initial ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et distribution de repas, le point 6° est supprimé. En effet, ces locaux sont soumis à des normes générales à respecter, comme par exemple la norme dite HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ; analyse des dangers et points critiques à maîtriser).

Amendement 8

L'article 2, paragraphe 6, point 2°, est modifié comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité ~~est démesuré~~ constitue une charge disproportionnée ; ».

Commentaire

Cette modification d'ordre terminologique a comme objectif de faire coïncider les termes utilisés dans le présent texte, avec ceux utilisés dans le Projet de loi n°7346 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

Amendement 9

À l'article 3, paragraphe 1er, point 1°, dernière phrase, le terme « régulier » est remplacé par le terme « quotidien » :

« 1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage ~~régulier~~ quotidien et l'entretien du logement du résident ; ».

Commentaire

-

Amendement 10

L'article 3, paragraphe 1er, point 4°, est modifié comme suit :

« 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution~~. En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3~~ ; ».

Commentaire

L'amendement se propose d'intégrer une précision au texte du projet de loi initial, faisant en sorte que désormais le gestionnaire doit seulement assurer un suivi des résidents hospitalisés ou devant consulter des médecins-spécialistes, sous condition que ces résidents n'aient aucune personne de confiance ou de contact à leur disposition. Dans ce cas le suivi comprend, par exemple, la prise de rendez-vous chez le médecin, si besoin il y a l'accompagnement du résident vers le médecin ou l'hôpital tout comme la prise de contact régulière avec le résident hospitalisé.

Amendement 11

À l'article 4, paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Commentaire

Afin de ne pas s'immiscer dans l'organisation interne et les processus décisionnels des gestionnaires, le bout de phrase de l'article 4, paragraphe 1er, première phrase, est supprimé.

La suppression du bout de phrase telle que proposée par le présent amendement, est également proposée à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 19, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 35, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 50, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 61, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 71, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 81, paragraphe 1er, première phrase.

Amendement 12

À l'article 4, paragraphe 6, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents. ».

Commentaire

-

Amendement 13

À l'article 4, paragraphe 7, point 2°, les termes « brevet technique supérieur ou » sont insérés entre les termes « d'un diplôme du niveau » et « bachelor » :

« 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ; ».

Commentaire

L'article 4, paragraphe 7, point 2° est complété, afin de donner aux personnes détentrices d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur (p.ex. infirmier en soins généraux) la possibilité d'accéder à un poste de chargé de direction.

Amendement 14

À l'article 4, paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

L'amendement vise à donner un délai précis au chargé pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

La modification proposée est également proposée à d'autres endroits dans le texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 19, paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase,
– À l'article 35, paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase,
– À l'article 50, paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase,
– À l'article 61, paragraphe 3, point 3°, deuxième phrase,
– À l'article 71, paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase et
– À l'article 81, paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase.

Amendement 15

À l'article 5, paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

Commentaire

L'amendement vise à donner un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

La modification proposée est également proposée à d'autres endroits dans le texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 20, paragraphe 3, deuxième phrase,

– À l'article 36, paragraphe 7, deuxième phrase,
– À l'article 51, paragraphe 3, deuxième phrase,
– À l'article 72, paragraphe 3, deuxième phrase et
– À l'article 82, paragraphe 2, deuxième phrase.

Amendement 16

L'article 6, paragraphe 1er, est modifié comme suit :

« (1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un ~~deuxième~~ agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. ~~pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~ Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale. ».

Commentaire

Pour assurer une bonne qualité d'encadrement, surtout pendant la nuit, la présence minimale de personnel d'encadrement requise par structure d'hébergement a été augmentée par rapport au projet de loi initial. Désormais, la présence d'au moins deux agents, à savoir un infirmier et un autre agent faisant partie du personnel d'encadrement, est obligatoire. Pour chaque tranche additionnelle de soixante lits, la présence d'un agent supplémentaire sera nécessaire.

Amendement 17

L'article 6, paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs. ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~ ».

Commentaire

Cet amendement vise à supprimer le bout de phrase de l'article 6, paragraphe 3, afin d'assurer que, dans tous les cas, au moins un agent du personnel d'encadrement ait bénéficié d'une formation en soins palliatifs d'au moins cent soixante heures. En effet, il faut que chaque gestionnaire soit à tout moment, et donc indépendamment de la présence ou non d'un résident en situation de fin de vie, prêt à offrir des soins palliatifs de qualité à une personne en fin de vie.

Amendement 18

À l'article 6, sont insérés deux nouveaux paragraphes 5 et 6 qui prennent la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui

en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

Commentaire

Afin d'assurer une bonne organisation des soins de santé et considérant la complexité des soins de santé prodigués, il est prévu d'imposer aux gestionnaires la désignation d'un responsable de l'organisation des soins de santé.

En outre, la pandémie de la COVID-19 a montré la nécessité de prévoir des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. En effet, dès le début de la pandémie les structures d'hébergement, tout comme les réseaux d'aides et de soins, ont été obligés par le biais d'une ordonnance du Directeur de la santé de mettre en place de tels référents. Afin de pérenniser cette bonne pratique, chaque structure d'hébergement doit désigner parmi le personnel d'encadrement des référents ayant la mission de veiller à la bonne application des protocoles d'hygiène et sanitaires de la structure d'hébergement prévues à l'amendement 23, d'assurer la formation et le contrôle des acquis auprès du personnel et d'informer la direction de tout manquement. Il va de soi que l'organisme gestionnaire se doit de mettre à la disposition du ou des référents les moyens nécessaires au bon accomplissement de cette tâche.

Amendement 19

L'article 7 est remplacé comme suit :

« **Art. 7. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Nombreuses et diversifiées sont les questions d'éthique et les questions touchant le respect des droits fondamentaux qui peuvent se poser au sein d'une structure d'hébergement, et cela même en dehors d'un contexte de pandémie. Ainsi, l'amendement sous rubrique a non seulement pour objet de préciser les missions du comité d'éthique que chaque gestionnaire sera appelé à mettre en place, mais également de définir sa méthode de travail, sa saisine et son interaction avec les concernés, le ministre ou encore la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Les organismes gestionnaires seront obligés de mettre en place un comité d'éthique. Afin de permettre une professionnalisation et une spécialisation de ces comités dans les matières qui tombent dans leur champ de mission, les gestionnaires peuvent également mettre en place un comité d'éthique en participation avec d'autres organismes gestionnaires.

En ce qui concerne la saisine du comité d'éthique, il est prévu que non seulement les résidents, leurs représentants légaux ou personnes de contact peuvent s'adresser au comité d'éthique, mais également le chargé de direction ou le personnel pour obtenir des conseils et des orientations. Dans ce même ordre d'idées, le comité d'éthique pourra donner, de sa propre initiative, des orientations générales à l'adresse de tous les acteurs d'une structure d'hébergement.

Pour assurer le bon fonctionnement des comités d'éthique, il est précisé que l'organisme gestionnaire doit veiller de mettre à leur disposition tous les moyens nécessaires, qu'ils sont en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins et du dossier individuel du résident, qu'ils peuvent demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, qu'ils émettent leurs avis en toute indépendance et qu'ils ont le droit d'être entendu endéans un délai raisonnable d'au plus deux semaines par l'organisme gestionnaire ou la direction.

Pour bien documenter le travail des comités d'éthique, ils sont par ailleurs dans l'obligation de dresser un rapport annuel de leurs activités. Ce rapport est à communiquer au ministre et à la Commission permanente.

Amendement 20

À l'article 8, paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« Il est créé un registre, ~~rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. ».

Commentaire

L'amendement a pour objet de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 23, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 38, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 52, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 62, paragraphe 1er, première phrase,
– À l'article 73, paragraphe 1er, première phrase et
– À l'article 83, paragraphe 1er, première phrase.

Amendement 21

À l'article 8, paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~L'organisme~~ Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations ~~au candidat-résident, au résident ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cet amendement a pour objectif de faire en sorte que les organismes gestionnaires délivrent, sur simple demande d'une personne, les mêmes informations que celles qui sont publiées sur le registre. Ainsi, le cercle des personnes pouvant obtenir ces informations, est étendu.

De plus il est précisé que les données supprimées seront archivées à des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Les finalités de l'archivage des données recueillies sont ainsi précisées et il est prévu que les données devront être irrémédiablement détruites ou anonymisées à l'issue de cette période.

Amendement 22

À l'article 8, paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

L'amendement a pour objet de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Afin de garantir une meilleure transparence, tout en protégeant les consommateurs, les auteurs du texte ont opté pour une transmission des informations en langues allemande et en langue française.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 23, paragraphe 3,
– À l'article 38, paragraphe 3,
– À l'article 52, paragraphe 3,
– À l'article 62, paragraphe 3,
– À l'article 73, paragraphe 3 et
– À l'article 83, paragraphe 3.

Amendement 23

L'article 9, paragraphe 1er est modifié comme suit :

1° Au point 1°, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (…)

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les résidents et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (…) » ;

2° Au point 1°, lettre f), les termes « 3, paragraphe 1er, point 4° » sont remplacés par le chiffre « 7 » :

« (…)

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article ~~3, paragraphe 1er, point 4°~~ 7 » ;

3° Au point 1°, à la suite de la lettre l) sont ajoutés deux nouveaux points m) et n), libellés comme suit :

« m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

n) un système de prévention et de lutte contre les infections ; » ;

4° Au point 3°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 3°, est inséré un nouveau point 4°, libellé comme suit :

« 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel~~.~~ ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

5° À la suite de l'article 9, paragraphe 1er, est ajouté un nouvel alinéa 2, libellé comme suit :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Commentaire

Jusqu'à ce jour les organismes gestionnaires ont mis en place de leur propre initiative des règles d'hygiène et sanitaires à respecter par les intervenants. La pandémie de la COVID-19 a montré la nécessité de disposer de règles adaptées à la situation. Dans ce contexte, il y a lieu de rappeler les recommandations, les ordonnances de la part du Directeur de la Santé ainsi que les communications de la part des Ministères de la santé et de la famille. A noter au passage que les premières recommandations au sujet de la prévention des infections au Covid-19 dans les maisons de soins, CIPA et réseaux de soins datent du 18 mars 2020. Depuis elles ont été actualisées et adaptées aux circonstances au fur et à mesure.

Les ordonnances du 30 mars 2020 du Directeur de la Santé (établie à la suite des recommandations du 21 mars 2020) à l'adresse des maisons de soins, CIPA, réseaux d'aides et de soins et structures des soins ont établi un ensemble de mesures sanitaires imposées au personnel et aux directions. En plus, les directions ont été obligées de nommer deux personnes référentes en matière de prévention et de lutte contre les infections qui doivent avoir effectué une formation spécifique relative à la prévention COVID-19 organisée par la Direction de la santé, assurer la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention COVID-19 auprès du personnel de l'établissement et veiller à la bonne application des recommandations et, le cas échéant, informer la direction de l'établissement de tout manquement.

Les recommandations du 20 et du 28 mai 2020 ont établi un protocole précis à respecter par les soignants et le personnel d'encadrement des CIPA et maisons de soins, comprenant des mesures générales à respecter ainsi que des mesures spécifiques à observer dans le cas d'une suspicion d'infection ou en présence d'un cas avéré d'infection à la COVID chez un résident. Ce protocole a également imposé des mesures de cohortage.

A noter dans ce contexte que des formations en hygiène ont été offertes à tous les acteurs. De plus, des formations « e – learning » pour la prévention des infections dans les structures d'hébergement et les réseaux d'aides et de soins ont été mises en place.

La Direction de la santé tout comme l'Inspection sanitaire et les responsables des Ministères concernés se tenaient à disposition pour répondre aux questions des directions et pour chercher des solutions adaptées à la situation.

En outre, il y a lieu de préciser que d'autres recommandations, ordonnances et communications avaient trait à la prévention des infections, l'utilisation des équipements de protection individuelle, les visites et sorties des structures, l'accès des professionnels de santé et des professionnels prestant des soins à la personne aux structures d'hébergement pour personnes âgées, la communication avec les résidents/clients ainsi que leurs proches et familles, l'information des résidents/clients, ainsi que leurs proches et familles, l'accompagnement par l'entourage d'une personne en fin de vie, la prévention des infections après vaccination ou encore l'utilisation de tests antigéniques (rapides).

En date du 25 juin 2020 une ligne de conduite fut transmise aux structures d'hébergement pour personnes âgées afin de les informer que les visites des familles, l'accès des professionnels de santé et des professionnels prestant des soins à la personne ainsi que les sorties des résidents des structures d'hébergement pour personnes âgées n'étaient plus soumises à des restrictions, sous réserve du respect des « Recommandations sanitaires temporaires de la Direction de la santé à l'attention des personnes physiques dans le cadre de la crise sanitaire liée au Covid-19 ».

L'amendement 23 a pour objet de formaliser ces bonnes pratiques et de compléter l'article 9, paragraphe 1er, point 1° et d'obliger les gestionnaires de mettre en place des règles d'hygiène et sanitaires à respecter dans une structure d'hébergement ainsi qu'un système de prévention et de lutte contre les infections. En effet, les facteurs de risque sur les résidents et le personnel sont nombreux, de sorte qu'un manque d'hygiène risque d'avoir de graves conséquences. Il s'agit d'appliquer de façon systématique un protocole d'hygiène réduisant, voire évitant les risques d'infection.

De plus, dans le cadre de la prévention et de la lutte contre les infections, chaque gestionnaire doit élaborer et mettre à jour un système ou protocole détaillé à respecter par tous les intervenants (matériel de protection, isolement, quarantaine, cohortage, …).

Il y a lieu de noter en passage que cet amendement doit être lu en combinaison avec l'amendement 18 qui demande au gestionnaire de désigner des référents en matière d'hygiène et sanitaire.

Amendement 24

L'article 9, paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

Commentaire

L'amendement introduit une disposition selon laquelle chaque règlement général doit être porté à la connaissance de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, laquelle pourra formuler, le cas échéant, des recommandations à l'adresse de l'organisme gestionnaire.

Amendement 25

L'article 10, paragraphe 4, est supprimé :

« ~~(4) Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~ ».

Commentaire

Alors que l'article 10 précise la forme du contrat d'hébergement, et que le libellé du paragraphe 4 prévoit plutôt les conditions et modalités de sa résiliation, révision ou cessation des mesures que le contrat contient, il est profité de l'occasion pour supprimer cette disposition afin de l'insérer dans l'article 11, qui précise le contenu du contrat d'hébergement.

Cet amendement est à lire ensemble avec l'amendement 26.

Des suppressions similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 25, paragraphe 3,
– À l'article 40, paragraphe 4,
– À l'article 63, paragraphe 4,
– À l'article 85, paragraphe 4.

Amendement 26

À l'article 11, paragraphe 1er, point 12°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 12°, est inséré un nouveau point 13°, libellé comme suit :

« (…)

12° contient un état des lieux signé par les contractants~~.~~ ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Commentaire

Cf. Amendement 25.

Amendement 27

L'article 11, paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Commentaire

Le libellé du nouvel alinéa 1er du paragraphe 2 est similaire au libellé initialement prévu à la première phrase de l'ancien paragraphe 2, raison pour laquelle il n'y pas lieu de fournir d'informations supplémentaires.

Alors que les modifications du contrat se font dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10, il y a cependant lieu de prévoir des modalités spécifiques pour les modifications qui visent la tarification. Ainsi une simple notification de l'information moyennant respect d'un préavis de deux mois est suffisante.

Amendement 28

À l'article 12, le paragraphe 1er est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~ ».

Commentaire

Compte tenu de l'avis du 22 juillet 2020 de la Commission nationale pour la protection des données, le présent amendement a comme objectif de préciser que l'organisme gestionnaire est à considérer, en ce qui concerne l'établissement et la gestion du dossier individuel, comme le responsable du traitement au sens du RGPD. Il est également profité de l'occasion pour préciser la finalité du traitement.

Amendement 29

À l'article 12, paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 1er, point 1° est modifié comme suit:

« 1° ~~les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) du résident et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national du résident ; » ;

2° L'alinéa 1er, point 3° est modifié comme suit :

« 3° ~~les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ; » ;

3° L'alinéa 1er, point 4° est modifié comme suit :

« 4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants du résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ; » ;

4° À l'alinéa 1er, point 6°, le terme « interne » est remplacé par le terme « intérieur ».

« 6° un exemplaire du règlement d'ordre ~~interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ; » ;

5° À l'alinéa 1er, point 9°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 9° est inséré un nouveau point 10° libellé comme suit :

« 9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident~~.~~ ;

10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. » ;

6° L'alinéa 2, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

L'amendement vise à préciser les catégories de données qui figureront dans le dossier individuel. La formulation s'inspire de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19.

De plus, l'amendement prévoit de préciser la raison pour laquelle les organismes gestionnaires sont tenus de conserver les dossiers individuels de chaque résident et qui aura accès à ces données.

À cette fin, l'amendement s'inspire d'une formulation prévue de la loi modifiée du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière.

Amendement 30

L'article 13 est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement général défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction de la structure d'hébergement,

b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;

4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » ;

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. » ;

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Les amendements sous rubrique précisent le cadre du système de gestion de qualité et les éléments qu'il y a lieu d'évaluer régulièrement. D'abord, il s'agit d'évaluer tous les éléments du projet d'établissement en vertu des objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k). Ensuite, le système de la gestion de qualité devra analyser non seulement la qualité des soins et de prise en charge des résidents mais aussi la gestion de la direction, la gestion du personnel tout comme la gestion et la maintenant des infrastructures et équipements de travail qui constituent des facteurs déterminants pour assurer une bonne qualité des services offerts aux résidents. Enfin, pour assurer une participation de tous les concernés à une telle évaluation, il est prévu de prévoir une enquête sur le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches.

Pour chaque période d'évaluation de cinq ans, le rapport doit formuler des recommandations, des mesures concrètes à implémenter et des objectifs à atteindre, ce qui permet de faire évoluer la qualité des services au fil du temps. Dans ce même ordre d'idées, les conclusions et recommandations doivent être discutés en interne avec les résidents, le personnel et la direction et être transmises au ministre tout comme à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Amendement 31

À l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ; ».

Commentaire

Il y a lieu de préciser la catégorie des données qui seront traitées. La formulation s'inspire de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie Covid-19. De plus, il est précisé que les attestations doivent être signées et non pas certifiées. Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 30, paragraphe 2, points 2° et 3°,
– À l'article 45, paragraphe 2, points 2° et 3°,

– À l'article 56, paragraphe 2, points 2° et 3°,
– À l'article 66, paragraphe 2, points 2° et 3°,
– À l'article 77, paragraphe 2, points 2° et 3°,
– À l'article 90, paragraphe 2, points 2° et 3°.

Amendement 32

À l'article 15, paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Le gestionnaire doit garantir que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

Alors qu'une disposition similaire existe déjà dans la loi dite ASFT et afin de garantir que la structure soit accessible à toute personne nonobstant ses considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux, et d'éviter toute discrimination éventuelle qui pourrait découler de l'absence d'une telle disposition, il a été jugé utile de prévoir une telle disposition.

Des modifications similaires sont également proposées à d'autres endroits du texte (tel que renuméroté), à savoir :

– À l'article 30, paragraphe 2, point 4°,
– À l'article 45, paragraphe 2, point 4°,
– À l'article 56, paragraphe 2, point 4°,
– À l'article 66, paragraphe 2, point 3°,
– À l'article 77, paragraphe 2, point 4° et
– À l'article 90, paragraphe 2, point 4°.

Amendement 33

À la suite de l'article 15 est inséré un nouvel article 16, libellé comme suit:

« **Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Compte tenu de l'avis du 22 juillet 2020 de la Commission nationale pour la protection des données, le présent amendement a comme objectif d'apporter des précisions au texte relatif au traitement de données à caractère personnel effectué par le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. Ainsi, l'ajout proposé par le présent amendement vise, entre autres, à déterminer les types de données traitées, les personnes concernées, les entités auxquelles les données peuvent être communiquées, les durées de conservation des données.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article dans le dispositif, les articles subséquents ont été renumérotés, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles ont également été modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 34

Au nouvel article 17 (ancien article 16 du PL 7524) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, le terme « principalement » est supprimé :

« 2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, ~~principalement~~ au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » ;

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

Amendement 35

Au nouvel article 18 (ancien article 17 du PL 7524), paragraphe 1er, sont apportées les modifications suivantes :

1° À la phrase liminaire, les termes « , avec son personnel d'encadrement propre » sont supprimés ;

« (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir~~, avec son personnel d'encadrement propre~~ : (…) » ;

2° Au point 1°, le terme « de » qui se trouve entre le terme « livre » et les termes « V du Code de la sécurité sociale » est supprimé :

« (…)

1° les prestations telles que définies au livre ~~de~~ V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ; (…) ».

Commentaire

Alors qu'il incombe à l'organisme gestionnaire de garantir certaines prestations et services, il est superfétatoire de préciser ces dernières soient également garanties par le personnel d'encadrement. Dès lors, il est proposé de supprimer le bout de phrase de la phrase introductive.

Amendement 36

Au nouvel article 18 (ancien article 17 du PL 7524), le paragraphe 3 est supprimé :

« ~~(3) En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 20, paragraphe 3.~~ ».

Commentaire

Il est proposé de supprimer le paragraphe 3, alors qu'il est devenu superfétatoire en raison de l'amendement 44.

Amendement 37

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 38

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 6, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 12.

Amendement 39

Au nouvel article 19 (ancien article 18 du PL 7524), paragraphe 7, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

Amendement 40

Au nouvel article 20 (ancien article 19 du PL 7524), paragraphe 1er, le terme « Le » est remplacé par les termes « Au moins quatre-vingt pour cent du » :

« (1) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

Commentaire

L'amendement se veut préciser que seulement 80% du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail, ce qui donnera plus de latitude aux gestionnaires et permettra à certains professionnels de santé comme par exemple les kinésithérapeutes, psychologues, infirmiers libéraux ou autres d'exercer leurs activités de façon indépendante respectivement en sous-traitance pour un service d'aides et de soins.

Amendement 41

Au nouvel article 20 (ancien article 19 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

Commentaire

Cf. Amendement 15.

Amendement 42

Le nouvel article 21 (ancien article 20 du PL 7524), paragraphe 3, est modifié comme suit :

« (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs. ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~ ».

Commentaire

Cf. Amendement 17.

Amendement 43

Au nouvel article 21 (ancien article 20 du PL 7524), sont insérés deux nouveaux paragraphes 5 et 6 qui prennent la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui

en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

Commentaire

Cf. Amendement 18.

Amendement 44

L'ancien article 21 du PL 7524, devenant le nouvel article 22, est remplacé comme suit :

« **Art. 22. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 19.

Amendement 45

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique services aides et de soins à domicile » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services aides et de soins à domicile~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la

responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 46

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 47

Au nouvel article 23 (ancien article 22 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 48

Le nouvel article 24 (ancien article 23 du PL 7524), paragraphe 1er, est modifié comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant ~~entre autres~~ au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

9° la continuité des soins~~.~~ ;

10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

11° un système de prévention et de lutte contre les infections.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 23.

Amendement 49

Le nouvel article 24 (ancien article 23 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou ~~des~~ de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

Commentaire

Cf. Amendement 24.

Amendement 50

Au nouvel article 25 (ancien article 24 du PL 7524), le paragraphe 3 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est à adapter :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(3) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(4)~~ (3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(5)~~ (4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. ».

Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 3 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Amendement 51

Au nouvel article 26 (ancien article 25 du PL 7524), paragraphe 1er, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 2° est remplacé par le libellé suivant :

« 2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ; » ;

2° Le point 5° est remplacé par le libellé suivant :

« (…)

~~5° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.~~

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Commentaire

Cf. Amendement 26.

Amendement 52

Au nouvel article 26 (ancien article 25 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Commentaire

Cf. Amendement 27.

Amendement 53

Au nouvel article 27 (ancien article 26 du PL 7524), le paragraphe 1er est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un usager.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~ ».

Commentaire

Cf. Amendement 28.

Amendement 54

Au nouvel article 27 (ancien article 26 du PL 7524), paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 1er, point 1° est modifié comme suit :

«1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ; » ;

2° L'alinéa 1er, point 3° est modifié comme suit :

« ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » ;

3° À l'alinéa 1er, point 6°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 6° est inséré un nouveau point 7° libellé comme suit :

« 6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager~~.~~ ;

7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. » ;

4° L'alinéa 2 est remplacé comme suit et la numérotation des paragraphes subséquents modifiée :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 29.

Amendement 55

L'article 28 (ancien article 27 du PL 7524), est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8°;

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,

b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » ;

2° les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter. ».

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 30.

Amendement 56

Au nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » ;

~~« le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 31.

Amendement 57

Au nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524), paragraphe 2, est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 32.

Amendement 58

À la suite du nouvel article 30 (ancien article 29 du PL 7524) est inséré un nouvel article 31, libellé comme suit:

« **Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 59

Le nouvel article 32 (ancien article 30 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 2° est modifié comme suit :

« 2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille ~~principalement~~, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgées ~~et~~ ayant un besoin en aides et soins ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

Amendement 60

Au nouvel article 35 (ancien article 33 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 61

Au nouvel article 35 (ancien article 33 du PL 7524) sont encore apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~34~~ 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. » ;

2° Au paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

Amendement 62

Au nouvel article 36 (ancien article 34 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 3, les termes « prévue à l'agrément » sont insérés entre le terme « maximale » et les termes « peut être dépassée » :

« (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article ~~31~~ 33. » ;

2° Au paragraphe 6, première phrase, le terme « Le » est remplacé par les termes « Au moins quatre-vingt pour cent du » :

« (6) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

3° Au paragraphe 7, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. » ;

Commentaire

Le point 1° vise à préciser que la capacité d'accueil maximale est prévue à l'agrément.

En ce qui concerne les points 2° et 3° il est renvoyé respectivement aux amendements 40 et 15.

Amendement 63

L'ancien article 35 est remplacé comme suit :

« **Art. 37. Comité d'éthique**

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 19.

Amendement 64

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique centres de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique centres de jour pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 65

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 66

Au nouvel article 38 (ancien article 36 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 67

Le nouvel article 39 (ancien article 37 du PL 7524), paragraphe 1er, est modifié comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les usagers et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les moyens assurant la communication interne et externe ;

g) la gestion des réclamations ;

h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;

j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel~~.~~ ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 23.

Amendement 68

Le nouvel article 39 (ancien article 37 du PL 7524), paragraphe 2 est modifié comme suit :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié. ».

Commentaire

Cf. Amendement 24.

Amendement 69

Au nouvel article 40 (ancien article 38 du PL 7524), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. ».

Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Amendement 70

Au nouvel article 41 (ancien article 39 du PL 7524), paragraphe 1er, le libellé du point 7° est remplacé par le libellé suivant :

« (…)

~~7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager.~~

7° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Commentaire

Cf. Amendement 26.

Amendement 71

Au nouvel article 41 (ancien article 39 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Commentaire

Cf. Amendement 27.

Amendement 72

Au nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), le paragraphe 1er, est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un usager.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~ ».

Commentaire

Cf. Amendement 28.

Amendement 73

Le nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

1° Le point 1° est modifié comme suit :

« 1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ; » ;

2° Le point 3° est modifié comme suit :

« 3° ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » :

3° Le point 4° est modifié comme suit :

« 4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ; » ;

4° Au point 6°, le terme « intérieur » est remplacé par le terme « intérieur ».

« 6° un exemplaire du règlement d'ordre ~~interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ; » ;

5° Au point 10°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du 10° est inséré un nouveau point 11° libellé comme suit :

« 10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager~~.~~ ;

11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. ».

Commentaire

Cf. Amendement 29.

Amendement 74

Le nouvel article 42 (ancien article 40 du PL 7524), paragraphe 3, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 29.

Amendement 75

Le nouvel article 43 (ancien article 41 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par le texte suivant :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,

b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. ».

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées. ».

3° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 30.

Amendement 76

Au nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 31.

Amendement 77

Au nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524) est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 32.

Amendement 78

À la suite du nouvel article 45 (ancien article 43 du PL 7524) est inséré un nouvel article 46, libellé comme suit:

« **Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 79

Le nouvel article 47 (ancien article 44 du PL 7524) est modifié comme suit :

« Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse ~~principalement~~ aux personnes âgées d'une région déterminée ~~ayant atteint l'âge de soixante ans~~, et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ~~par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne~~ ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire

Il est proposé de faire figurer certains éléments dans le point 3° qui se trouvaient initialement au point 2°. De plus sont précisées deux missions supplémentaires, à savoir des activités et mesures qui favorisent l'information et l'inclusion.

En ce qui concerne la modification proposée au point 4° il est renvoyé à l'amendement 3.

Amendement 80

Au nouvel article 50 (ancien article 47 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière des services ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 81

Au nouvel article 50 (ancien article 47 du PL 7524) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~48~~ 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. » ;

2° Au paragraphe 5, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendements 12 et 14.

Amendement 82

Au nouvel article 51 (ancien article 48 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

Commentaire

Cf. Amendement 15.

Amendement 83

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique des clubs Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique des clubs Aktiv Plus~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 84

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~aux usagers des clubs Aktiv Plus~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 85

Au nouvel article 52 (ancien article 49 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 86

1° Au nouvel article 53 (ancien article 50 du PL 7524), paragraphe 1er, le point 1° est modifié comme suit :

« (…)

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel et~~ décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (…) » ;

2° Au point 3°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 3°, est inséré un nouveau point 4°, libellé comme suit :

« 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel~~.~~ ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus. » ;

3° À la suite du paragraphe 1er, est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 23.

Amendement 87

Le nouvel article 54 (ancien article 51 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 30.

Amendement 88

Au nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du club Aktiv Plus (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 31.

Amendement 89

Au nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524), paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 32.

Amendement 90

À la suite du nouvel article 56 (ancien article 53 du PL 7524) est inséré un nouvel article 57, libellé comme suit:

« **Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 91

Le nouvel article 58 (ancien article 54 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 3° est modifié comme suit :

« 3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ; » ;

2° Au point 4°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

Amendement 92

Au nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 93

Le nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

« (2) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un ~~rempaçant~~ remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 12. De plus, il y a lieu de procéder à redressement d'une erreur matérielle.

Amendement 94

Au nouvel article 61 (ancien article 57 du PL 7524), paragraphe 3, point 3°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

Amendement 95

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique repas sur roues~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 96

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 97

Au nouvel article 62 (ancien article 58 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 98

Au nouvel article 63 (ancien article 59), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. ».

Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Amendement 99

Au nouvel article 64 (ancien article 60 du PL 7524), paragraphe 1er, point 5°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 5°, est inséré un nouveau point 6°, libellé comme suit :

« (…)

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas~~.~~ ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Commentaire

Cf. Amendement 26.

Amendement 100

Au nouvel article 64 (ancien article 60 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Commentaire

Cf. Amendement 27.

Amendement 101

Au nouvel article 66 (ancien article 62 du PL 7524), paragraphe 2, point 2°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service (…) » ;

2° Les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Le point final est remplacé par un point-virgule et il est inséré un nouveau point 3°, libellé comme suit :

« 3° l'engagement formel du gestionnaire que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux. ».

Commentaire

Cf. Amendements 31 et 32.

Amendement 102

À la suite du nouvel article 66 (ancien article 62 du PL 7524) est inséré un nouvel article 67, libellé comme suit:

« **Art. 67. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 66, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 103

Le nouvel article 68 (ancien article 63 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 2° est modifié comme suit :

« 2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées ~~principalement~~, soit aux personnes âgées ~~de soixante ans et plus~~, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ; » ;

2° Au point 3°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

Amendement 104

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 105

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 3, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~67~~ 72 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 12.

Amendement 106

Au nouvel article 71 (ancien article 66 du PL 7524), paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

Amendement 107

Au nouvel article 72 (ancien article 67 du PL 7524), paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

Commentaire

Cf. Amendement 15.

Amendement 108

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique services activités seniors » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services activités seniors~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité

du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 109

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

1° L'alinéa 2 est complété par la phrase suivante :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié. » ;

2° L'alinéa 3 est modifié comme suit :

« (2) (…)

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 110

Au nouvel article 73 (ancien article 68 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 111

Au nouvel article 74 (ancien article 69 du PL 7524), paragraphe 1er, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 1°, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » :

« 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit ~~entre autres~~ au moins : (…) » ;

2° Au point 2°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 2°, est inséré un nouveau point 3°, libellé comme suit :

« 2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel~~.~~ ;

3° l'organigramme du service activités seniors. » ;

3° À la suite du paragraphe 1er, est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 23.

Amendement 112

Le nouvel article 75 (ancien article 70 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 30.

Amendement 113

Au nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 31.

Amendement 114

Au nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524), paragraphe 2, il est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 32.

Amendement 115

À la suite du nouvel article 77 (ancien article 72 du PL 7524) est inséré un nouvel article 78, libellé comme suit:

« **Art. 78. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 77, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'insérer un nouvel article au dispositif, les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 116

Le nouvel article 79 (ancien article 73 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Le libellé du point 3° est modifié comme suit :

« 3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ; » ;

2° Au point 4°, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » :

« 4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire

Cf. Amendement 3.

Amendement 117

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, le bout de phrase « et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » est supprimé :

« (1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. ».

Commentaire

Cf. Amendement 11.

Amendement 118

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 3, le terme « empêchement » est remplacé par les termes « absence de longue durée » :

« (3) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~76~~ 82 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers. ».

Commentaire

Cf. Amendement 12.

Amendement 119

Au nouvel article 81 (ancien article 75 du PL 7524), paragraphe 4, point 4°, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 14.

Amendement 120

Au nouvel article 82 (ancien article 76 du PL 7524), paragraphe 2, alinéa 3, deuxième phrase, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « Le niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » :

« (2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues. ».

Commentaire

Cf. Amendement 15.

Amendement 121

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « rubrique services téléalarme » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » :

« (1) Il est créé un registre, ~~rubrique services téléalarme~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3. ».

Commentaire

Cf. Amendement 20.

Amendement 122

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 2, les alinéas 2 et 3 sont modifiés comme suit :

« (2) (…)

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 21.

Amendement 123

Au nouvel article 83 (ancien article 77 du PL 7524), paragraphe 3, la phrase liminaire est modifiée comme suit :

« (3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants : (…) ».

Commentaire

Cf. Amendement 22.

Amendement 124

Au nouvel article 84 (ancien article 78 du PL 7524), paragraphe 1er, sont apportées les modifications suivantes :

1° Les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit ~~entre autres~~ au moins : (…) » ;

2° Au point 7°, le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 7°, est inséré un nouveau point 8°, libellé comme suit :

« 7° le système de la gestion de qualité~~.~~ ;

8° l'organigramme du service téléalarme. » ;

3° Il est ajouté un nouvel alinéa 2 qui prend la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel. ».

Commentaire

Cf. Amendement 23.

Amendement 125

Au nouvel article 85 (ancien article 79 du PL 7524), le paragraphe 4 est supprimé et la numérotation des paragraphes subséquents est adaptée :

« (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. ».

Commentaire

Cf. Amendement 25.

La suppression du paragraphe 4 a comme conséquence que les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Amendement 126

Au nouvel article 86 (ancien article 80 du PL 7524), paragraphe 1er, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 8° est supprimé et les points subséquents sont à renuméroter :

« ~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;~~ » ;

2° Au nouvel point 8° (ancien point 9°), le point final est remplacé par un point-virgule et à la suite du point 8° est ajouté un nouveau point 9°, libellé comme suit :

« (…)

~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;~~

~~9°~~ 8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat~~.~~ ;

9° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Commentaire

Cf. Amendement 26.

Amendement 127

Au nouvel article 86 (ancien article 80 du PL 7524), le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Commentaire

Cf. Amendement 27.

Amendement 128

Au nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), le paragraphe 1er est modifié comme suit:

« (1) ~~Un dossier individuel est établi lors de la signature du contrat de services.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~

Commentaire

Cf. Amendement 28.

Amendement 129

Le nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), paragraphe 2, est modifié comme suit :

1° Le point 1° est modifié comme suit :

« 1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ; » ;

2° Le point 3° est modifié comme suit :

« 3° ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, les cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ; » ;

3° Le point 4° est modifié comme suit :

« 4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 29.

Amendement 130

Le nouvel article 87 (ancien article 81 du PL 7524), paragraphe 3, est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 29.

Amendement 131

Le nouvel article 88 (ancien article 82 du PL 7524) est modifié comme suit :

1° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés par le libellé suivant et les paragraphes subséquents sont à renuméroter :

« ~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service. » ;

2° Le nouveau paragraphe 3 (ancien paragraphe 4) est modifié comme suit :

« ~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. ».

Commentaire

Cf. Amendement 30.

Amendement 132

Au nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524), paragraphe 2, points 2° et 3°, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les termes « le nom » sont remplacés par les termes « l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) » :

« 2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service téléalarme (…) » ;

2° Au point 2°, les termes « certifiée et » sont supprimés :

« 2° (…) ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale (…) » ;

3° Au point 3°, le terme « certifiée » est remplacé par le terme « signée » :

« 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents et une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 31.

Amendement 133

Au nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524), paragraphe 2, est inséré un nouveau point 4° libellé comme suit, et les points subséquents sont à renuméroter :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Commentaire

Cf. Amendement 32.

Amendement 134

À la suite du nouvel article 90 (ancien article 84 du PL 7524) est inséré un nouvel article 91, libellé comme suit:

« **Art. 91. Gestion des dossiers d'agrément**

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 90, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Commentaire

Cf. Amendement 33.

Alors qu'il est proposé d'ajouter un nouvel article au initialement déposé les articles subséquents sont à renuméroter, ce qui aura comme conséquence que les renvois au sein des articles seront également modifiés.

Partant, il n'y a plus lieu de préciser aux articles concernés que des modifications au niveau des renvois ont été effectués.

Amendement 135

Au nouvel article 92 (ancien article 85 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° L'intitulé « Champ d'application » est remplacé par l'intitulé « Définitions » :

« **Art. ~~85.~~ 92. ~~Champ d'application~~ Définitions** » ;

2° Au point 1°, le terme « loi » après le terme « loi » et avant le terme « jjmmaaa » est remplacé par le terme « du » ;

3° Aux points 1° et 2°, les points finaux sont remplacés par des points-virgules :

« 1° (…) d'habitation collectifs~~.~~ ;

2° (…) par des parties communes~~.~~ ; » ;

4° Le point 3° est modifié comme suit :

« 3° dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant ~~principalement~~ des personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. ».

Commentaire

Alors que l'article 92 définit certaines notions, il y a lieu de remplacer l'intitulé de l'article afin de le mettre en concordance avec son contenu. Pour le reste il s'agit de redressements d'erreurs matérielles et en ce qui concerne le point 4°, il y a lieu de renvoyer à l'amendement 3.

Amendement 136

Au nouvel article 93 (ancien article 86 du PL 7524), paragraphe 1er, première phrase, les termes « visé par le présent article » sont ajoutés entres les termes « pour chaque logement » et «, à la loi jjmmaaa » :

« (1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent : (…) ».

Commentaire

Il y a lieu de limiter le champ d'application des obligations qui découlent de l'article 93 aux immeubles visés par le chapitre 8.

Amendement 137

Au nouvel article 93 (ancien article 86 du PL 7524), paragraphe 1er, à la suite du point 4° est inséré un nouveau point 5° libellé comme suit et les points subséquents sont à renuméroter :

« (…)

5° aux sanitaires ;

~~5°~~ 6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

~~6°~~ 7° à la signalétique. ».

Commentaire

Il y a lieu de préciser que les exigences d'accessibilité telles que prévues par la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs s'appliquent également aux salles d'eau.

Amendement 138

Le nouvel article 95 (ancien article 88 du PL 7524) est modifié comme suit :

« (1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et ~~31~~ 33 un ~~accord de principe~~ accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier introduit doit contenir, selon le projet d'~~infrastructure~~ infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article ~~37~~ 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'in-

tervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) ~~L'accord de principe~~ accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément dont question aux articles 14 et ~~42~~ 44.

(3) ~~L'accord de principe~~ accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans. ».

Commentaire

Dans l'objectif de remédier à toute confusion éventuelle au niveau de la terminologie à appliquer, les auteurs proposent de remplacer les termes « accord de principe » par les termes « accord préalable », afin que le dispositif de l'article 88, le libellé du Chapitre et l'intitulé de l'article, coïncident.

De plus, il est profité de l'occasion afin de procéder à un redressement d'une erreur typographique.

Amendement 139

Au nouvel article 97 (ancien article 90 du PL 7524), sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

« (1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre ~~le résident ou l'usager~~ le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

« (2) ~~Le résident ou l'usager ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit~~ Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser ~~sa~~ leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement. » ;

3° Les paragraphes 3 à 6 sont supprimés :

« ~~(3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.~~

~~(4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.~~

~~(5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.~~

~~(6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction.~~ ».

Commentaire

Le présent amendement a pour objet d'apporter des modifications à la procédure de gestion des réclamations. En effet, en vertu des nouveaux organes (et notamment le service national d'information et) prévus par le présent texte d'amendements, les paragraphes 3 à 6 sont devenus superfétatoires.

Amendement 140

À la suite du Chapitre 12, est inséré un Chapitre 13 nouveau, qui prend la teneur suivante :

« Chapitre 13 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées

Art. 98. Mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation pour personnes âgées, qui a pour mission:

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information

- sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,
- sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services,
- sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires,
- sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des plaintes et différends;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

6° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de sa réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;

7° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées établit son règlement d'ordre.

(5) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut être saisi par:

– le résident ou l'usager respectivement un représentant légal ;
– une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– après le décès du résident ou usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en Conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en Conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national de médiation pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission», exerce des fonctions consultatives auprès du ministre et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établi en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er et 39, paragraphe 1er, point 1° de la présente loi ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 4, 28, paragraphe 4, 43, paragraphe 4, 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi ;

3° avise toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 de la présente loi.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ou les ministres ayant la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État. ».

Commentaire

Les nouveaux articles 98 à 102 visent à mettre en place un service national d'information et de médiation pour personnes âgées qui a comme mission de prévenir des conflits entre les résidents d'une

structure d'hébergement respectivement les usagers d'un service pour personnes âgées et les organismes gestionnaires. En outre, il devra informer et conseiller les demandeurs et il pourra émettre des recommandations aux organismes gestionnaires.

En principe, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées n'interviendra qu'en seconde ligne, étant donné que les organismes gestionnaires sont obligés d'organiser dans le cadre de leur projet d'établissement une gestion interne des réclamations. Toutefois, le recours préalable à une telle procédure interne ne sera pas obligatoire.

Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat et le recours audit service sera toujours volontaire et gratuit.

Le texte s'inspire pour le reste largement des articles 20 à 23 de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé.

Suite à l'insertion d'un Chapitre 13 nouveau, le Chapitre subséquent ainsi que les articles subséquents sont à renuméroter.

Le nouvel article 102 vise à mettre en place une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le secteur des personnes âgées touche à plusieurs domaines tombant sous la responsabilité de différents ministères et administrations publiques.

En effet, les acteurs des domaines de la politique familiale, de la sécurité sociale, de l'assurance-dépendance et de la santé ont une influence certaine sur la gestion des services pour personnes âgées et notamment les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour pour personnes âgées. La bonne interaction entre les gestionnaires et ces acteurs ainsi que la mise en œuvre des législations et réglementations afférente sont déterminants pour le degré de qualité des services offerts aux résidents et usagers. Voilà pourquoi, il est nécessaire de créer une plateforme qui réunit ces acteurs-clé ainsi que leurs diverses compétences.

L'amendement a dès lors pour objet de créer une telle plateforme sous forme d'une Commission permanente qui pourra émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des gestionnaires, tout comme les évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité. Cette commission pourra également proposer tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées. De plus, la commission pourra, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation de la personne âgée au Luxembourg.

Enfin, la composition proposée tend à refléter la diversité des acteurs présents dans le domaine des personnes âgées.

Amendement 141

Le nouvel article 103 (ancien article 91 du PL 7524), point 2°, lettre b) est modifié comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Commentaire

Il s'agit de préciser que seulement les services pour personnes âgées doivent respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Amendement 142

Au nouvel article 104 (ancien article 92 du PL 7524), paragraphe 1er, alinéa 1er, les termes « s'applique » sont remplacés par les termes « ne s'appliquent pas » :

« (1) Les dispositions des articles 2, ~~31~~ 33, ~~45~~ 48 et ~~64~~ 69 de la présente loi ~~s'appliquent~~ ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi. (…) ».

Commentaire

Il s'agit d'un redressement d'une erreur matérielle.

Amendement 143

Au nouvel article 104 (ancien article 92 du PL 7524), paragraphe 2, est ajouté un deuxième alinéa libellé comme suit :

« Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ». ».

Commentaire

Alors que l'alinéa 1er prévoit que les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution, il y a cependant lieu de prévoir que ces structures seront également soumises aux obligations découlant de l'article 8. Afin de garantir une transparence et une visibilité au niveau de tous les acteurs qui agissent dans le secteur pour personnes âgées, il y lieu de préciser que les logements encadrés pour personnes âgées doivent également fournir une série d'informations au ministère.

Cependant, l'article 8, paragraphe 3, point 7° ne trouve pas à s'appliquer alors que les logements encadrés pour personnes âgées ne sont pas tenus de mettre en place un tel projet d'établissement. Dans cet ordre d'idées il y a également lieu de préciser qu'au point 1°, il y aura alors lieu de lire « du logement encadré pour personnes âgées » et non pas « de la structure d'hébergement pour personnes âgées ». En ce qui concerne le point 5°, il y aura également lieu de le lire en relation avec les modalités et dispositions qui s'appliquent aux logements encadrés pour personnes âgées.

Les autres obligations qui découlent de la présente loi, ne leurs sont cependant pas applicables.

*

FICHE FINANCIERE

(Article 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le nouveau Chapitre 13 crée un **Service national d'information et de médiation pour personnes âgées** qui a comme mission de prévenir des conflits entre les résidents d'une structure d'hébergement respectivement les usagers d'un service pour personnes âgées et les organismes gestionnaires. Le texte proposé prévoit que le recours au service est gratuit.

L'article 98, paragraphe 3 du projet de loi dispose que *« L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat. ».*

De ce qui précède il est estimé que les frais liés à la création de ce service sont évalués à 450.000.- euros, se composant de la rémunération du médiateur et du personnel affecté à son secrétariat, de frais d'experts externes, du coût des locaux mis à disposition par l'Etat et de frais de fonctionnement divers.

Frais liés au personnel*	340.000 €
Loyer	60.000 €
Frais d'experts externes	25.000 €
Frais de fonctionnement	25.000 €
Total	**450.000 €**

* Le médiateur ainsi que le personnel affecté à son secrétariat : deux postes A1 et un B1. Le poste A1 qui sera affecté au secrétariat, occupera ce poste qu'au courant de l'année de la mise en place du service

La **Commission permanente pour le secteur des personnes âgées** qui est instaurée par le biais de l'article 102 du projet de loi, pourra émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des gestionnaires, tout comme les évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité. Cette commission pourra également proposer tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées. De plus, la commission pourra, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation de la personne âgée au Luxembourg.

Le texte de loi précise que les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de cette nouvelle commission sont à charge du budget de l'État.

La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions;

2° d'un représentant de la Direction de la santé;

3° d'un représentant du ministre ayant dans ses attributions la Sécurité sociale;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance;

5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

De plus, il est prévu qu'il y aura autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

De même il est prévu qu'un règlement grand-ducal déterminera le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Cependant et afin de prévoir une estimation provisoire des coûts éventuels qui pourraient en découler, il y a lieu de préciser qu'uniquement 5 membres effectifs n'ont pas le statut d'agent de l'Etat, de sorte que le total de jetons de présence à payer par réunion est de 500 euros (= 100 euros / réunion).

En partant d'une estimation de 10 réunions de la commission par an, les indemnités de présence à payer aux membres de la commission se chiffreraient à 10*500= 5.000 euros.

Si l'on estime encore qu'un expert pourrait accompagner les travaux lors de 5 des 10 réunions de la commission prévues annuellement et de 5 réunions de sous-commissions de travail, **le coût global des réunions de la commission et ces sous-commissions de travail s'élèverait approximativement à un montant annuel de 6.000 euros.**

En ce qui concerne les coûts liés à la réalisation d'enquêtes ou d'études, il y a lieu de préciser que ces coûts peuvent varier d'une année à l'autre en vertu des besoins de la commission. Alors que la loi entrera en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, il sera peu probable qu'une charge budgétaire sera à prévoir sur ce volet pour l'année 2021, voire l'année 2022.

*

TEXTE COORDONNE DU PROJET DE LOI

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : ~~principalement~~ la personne âgée ayant ~~atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant~~ un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée ~~non~~ limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ~~ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines~~ ;

6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant acceuillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;

~~7°~~ 9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ~~ayant des besoins de prise en charge spécifique~~ nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

~~8°~~ 10° « personnel d'encadrement » : tous les agents~~, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole,~~ dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type

« oasis »~~, comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents.~~ Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil~~.~~ ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

~~Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements.~~

~~Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes.~~ Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit ~~gérer un~~ disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et ~~disposer~~ d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.

(5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ~~;~~ .

~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~

(6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées aux exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité ~~est démesuré~~ constitue une charge disproportionnée ;

3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type

individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage ~~régulier~~ quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution. ~~En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3~~ ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction qui sont alors solidairement responsables sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.

(7) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~ tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un ~~deuxième~~ agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. ~~pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~ Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs. ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.~~

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

~~**Art. 7. Autre personnel**~~

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~L'organisme~~ Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations ~~au candidat-résident, au résident ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nombre, les types et les catégories de logements ;

5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;

7° le projet d'établissement ;

8° le modèle type du contrat d'hébergement ;

9° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les résidents et~~ le personnel et décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article ~~3, paragraphe 1er, point 4°~~ 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

l) la continuité des soins ;

m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

n) un système de prévention et de lutte contre les infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel~~.~~ ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

~~(4) Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants~~.~~ ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10. Le résident ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge

du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission~~.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° ~~les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) du résident et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° ~~les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants du résident~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre ~~interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident~~.~~ ;

10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

~~L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement.~~

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat d'hébergement.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction de la structure d'hébergement,

b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;

4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

(3) ~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

~~4°~~ 5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

~~5°~~ 6° un plan du (des) bâtiment(s) de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

~~6°~~ 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

~~7°~~ 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. ~~16.~~ 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, ~~principalement~~ au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. ~~17.~~ 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir~~, avec son personnel d'encadrement propre~~ :

1° les prestations telles que définies au livre ~~de~~ V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

~~(3) En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 20, paragraphe 3.~~

Art. ~~18.~~ 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent qui sont alors solidairement responsables.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article ~~19~~ 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(7) Le chargé de direction doit :

1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus

tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~19.~~ 20. Personnel d'encadrement

(1) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. ~~20.~~ 21. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

(1) Le nombre minimal d'agents d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, tirets 1, 4, 7 et 14 de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs. ~~dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie~~.

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

~~**Art. 21. Autre personnel**~~

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager et technique peut soit être engagé par l'organisme gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

~~Les agents uniquement engagés pour les activités d'assistance à l'entretien du ménage au sens du livre V du Code de la sécurité sociale ne font pas partie du personnel d'encadrement.~~

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~22.~~ 23. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique services aides et de soins à domicile~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;

4° le projet d'établissement ;

5° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. ~~23.~~ 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant ~~entre autres~~ au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

9° la continuité des soins~~.~~ ;

10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

11° un système de prévention et de lutte contre les infections.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou ~~des~~ de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. ~~24.~~ 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(3) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(4)~~ (3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(5)~~ (4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~25.~~ 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° ~~un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité social ;~~ contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

~~5° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.~~

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 24. L'usager ou, le cas échéant, son représentant légal, doit en être informé préalablement.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~26.~~ 27. Dossier individuel

(1) ~~Un dossier individuel est établi lors de la prise en charge d'un usager.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire

est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article ~~17~~ 18;

6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager~~.~~ ;

7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

~~L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.~~

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) ~~(3)~~ Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. ~~27.~~ 28. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8°;

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,

b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~28.~~ 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~29.~~ 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article ~~18~~ 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;

~~4°~~ 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. ~~30.~~ 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille ~~principalement~~, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgées ~~et~~ ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. ~~31.~~ 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(4) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant les locaux fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées aux exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;

3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Art. ~~32.~~ 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager.

(3) Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. ~~33.~~ 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~34~~ 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~34.~~ 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi poste par tranche entamée de quatre usagers.

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article ~~31~~ 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

(6) ~~Le~~ Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs,

conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

~~**Art. 35. Autre personnel**~~

~~Le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique, peut soit être engagé par le gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.~~

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1 à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte des points 1° et 2° du paragraphe 3 sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~36.~~ 38. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique centres de jour pour personnes âgées~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le prix journalier ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~37.~~ 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec les usagers et le personnel et~~ décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les moyens assurant la communication interne et externe ;

g) la gestion des réclamations ;

h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;

j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

k) un système de prévention et de luttre contre les infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel. ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. ~~38.~~ 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~39.~~ 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article ~~32~~ 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article ~~32~~ 34, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'~~exeption~~ exception des prestations prévues au livre V du ~~Code de la sécurité social~~ Code de la sécurité sociale ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

~~7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager.~~

7° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 38. L'usager ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~40.~~ 42. Dossier individuel

(1) ~~Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un usager.~~ En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentants légaux (nom, prénoms) ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre ~~interne~~ intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article ~~32~~ 34 paragraphe 1er ;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager~~.~~ ;

11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

~~(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.~~

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. ~~41.~~ 43. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,

b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~42.~~ 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du

8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~43.~~ 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

~~4°~~ 5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

~~5°~~ 6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

~~6°~~ 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

~~7°~~ 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 44. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse ~~principalement~~ aux personnes âgées d'une région déterminée ~~ayant atteint l'âge de soixante ans,~~ et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ~~par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne~~ ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée

du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~45.~~ 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. ~~46.~~ 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. ~~47.~~ 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière des services ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article ~~48~~ 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~48.~~ 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~46~~ 49.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. ~~49.~~ 52. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique des clubs Aktiv Plus~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~aux usagers des clubs Aktiv Plus~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~50.~~ 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement ~~élaboré en concertation avec le personnel et~~ décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) la gestion des réclamations ;

e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel~~.~~ ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. ~~51.~~ 54. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~52.~~ 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~53.~~ 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

~~4°~~ 5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général

sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. ~~54.~~ 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~55.~~ 59. Infrastructures et équipement

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. ~~56.~~ 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. ~~57.~~ 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un ~~rempaçant~~ remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction doit:

1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

4° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(4) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~58.~~ 62. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique repas sur roues~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le prix du repas facturé à l'usager ;

5° la population cible du service ;

6° le modèle type du contrat de services.

Art. ~~59.~~ 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~60.~~ 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas~~.~~ ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 59. L'usager ou le cas échéant son représentant légal, doit en être informé préalablement.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~61.~~ 65. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~62.~~ 66. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle.~~ ;

3° l'engagement formel du gestionnaire que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 67. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 66, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. ~~63.~~ 68. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées ~~principalement~~, soit aux personnes âgées ~~de soixante ans et plus~~, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~64.~~ 69. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. ~~65.~~ 70. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article ~~63~~ 68, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. ~~66.~~ 71. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~67~~ 72 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~67.~~ 72. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~65~~ 70.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité ~~professionnelle~~ s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. ~~68.~~ 73. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique services activités seniors~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~69.~~ 74. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit ~~entre autres~~ au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) la gestion des réclamations ;

f) le système de la gestion de qualité ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel~~.~~ ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. ~~70.~~ 75. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~71.~~ 76. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du

8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~72.~~ 77. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénom, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 78. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 77, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges

nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Art. ~~73.~~ 79. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « usager » : ~~principalement~~ la personne ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans~~ âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : ~~l'organe qui est chargé~~ la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~74.~~ 80. Obligations du gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article ~~73~~ 79, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

6° une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.

Art. ~~75.~~ 81. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme ~~et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire~~. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'~~empêchement~~ absence de longue durée ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~76~~ 82 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité ~~professionnelle~~ du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité ~~professionnelle~~, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité ~~professionnelle~~ qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~76.~~ 82. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. ~~77.~~ 83. Informations

(1) Il est créé un registre, ~~rubrique services téléalarme~~ en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. ~~Les~~ Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations ~~à l'usager ou à son représentant légal~~ à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~Les~~ À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent ~~porter sur~~ comporter les éléments suivants :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat de services ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~78.~~ 84. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit ~~entre autres~~ au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article ~~74~~ 80 ;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° la gestion des réclamations ;

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° le système de la gestion de qualité~~.~~ ;

8° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. ~~79.~~ 85. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

~~(4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.~~

~~(5)~~ (4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

~~(6)~~ (5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~80.~~ 86. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80 ;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

~~8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;~~

~~9°~~ 8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat~~.~~ ;

9° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

~~(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 79. L'usager ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.~~

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~81.~~ 87. Dossier individuel

(1) ~~Un dossier individuel de l'usager est établi lors de la signature du contrat de services~~. En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ~~Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° ~~les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal~~ les données d'identification (nom, prénoms, date de naissance, sexe) de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie;

3° ~~les noms et coordonnées~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, les cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° ~~les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager~~ les données d'identification (nom, prénoms) et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission dont question à l'article ~~74~~ 80 ;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

~~(3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services.~~

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. ~~82.~~ 88. Qualité des prestations et services

(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.

~~(2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.~~

~~(3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.

~~(4)~~ (3) Endéans un mois après ~~son approbation par~~ sa finalisation, l'organisme gestionnaire~~, celui-ci~~ fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. ~~83.~~ 89. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~84.~~ 90. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° ~~le nom~~ l'identité (nom, prénoms, date de naissance et sexe) du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité ~~professionnelle~~ ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents et une attestation ~~certifiée~~ signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;

4° l'engagement formel du gestionnaire que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

~~4°~~ 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 91. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 90, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel; sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. ~~85.~~ 92. ~~Champ d'application~~ Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2° de la loi ~~loi~~ du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs~~.~~ ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3° de la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes~~.~~ ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant ~~principalement~~ des personnes ~~ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et~~ âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. ~~86.~~ 93. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° aux sanitaires ;

~~5°~~ 6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

~~6°~~ 7° à la signalétique.

(2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. ~~87.~~ 94. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « le Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « le ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° d'aviser tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de membres relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises, de l'Etat ainsi que de membres cooptés au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le Président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. ~~88.~~ 95. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et ~~31~~ 33 un ~~accord de principe~~ accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier introduit doit contenir, selon le projet d'~~infrasctructure~~ infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1^er^, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article ~~37~~ 39, paragraphe 1^er^, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) ~~L'accord de principe~~ accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément dont question aux articles 14 et ~~42~~ 44.

(3) ~~L'accord de principe~~ accord préalabe est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. ~~89.~~ 96. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1 à 7 de la présente loi et de son règlement d'exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque gestionnaire doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Gestion des réclamations

Art. ~~90.~~ 97. Gestion des réclamations

(1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre ~~le résident ou l'usager~~ le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire.

(2) ~~Le résident ou l'usager ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit~~ Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser ~~sa~~ leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.

~~(3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.~~

~~(4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.~~

~~(5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.~~

~~(6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction.~~

Chapitre 13 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées

Art. 98. Mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation pour personnes âgées, qui a pour mission:

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information

– sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,

– sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services,
– sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires,
– sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des plaintes et différends;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

6° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de sa réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;

7° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées établit son règlement d'ordre.

(5) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut être saisi par:

– le résident ou l'usager respectivement un représentant légal ;
– une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– après le décès du résident ou usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement

du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en Conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en Conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national de médiation pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission», exerce des fonctions consultatives auprès du ministre et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établi en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er et 39, paragraphe 1er, point 1° de la présente loi ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 4, 28, paragraphe 4, 43, paragraphe 4, 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi ;

3° avise toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 de la présente loi.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ou les ministres ayant la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre ~~13~~ 14 – Dispositions modificatives et transitoires

~~Art. 91.~~ Art. 103. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° A l'article 2, alinéa 1er de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellé comme suit:

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

~~Art. 92.~~ Art. 104. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, ~~31~~ 33, ~~45~~ 48 et ~~64~~ 69 de la présente loi ~~s'appliquent~~ ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er du présent paragraphe, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, ~~31~~ 33, ~~45~~ 48 et ~~64~~ 69 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article ~~86~~ 93 sont applicables à tout immeuble défini à l'article ~~85~~ 92 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article ~~91~~ 103, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article ~~18~~ 19, paragraphe 7, à l'article ~~33~~ 35, paragraphe 5, à l'article ~~47~~ 50, paragraphe 5, à l'article ~~57~~ 61, paragraphe 3, à l'article ~~66~~ 71, paragraphe 4 et à l'article ~~75~~ 81, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

La disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

(5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psychogériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et ~~20~~ 21 et du paragraphe 11 de l'article ~~34~~ 36.

~~Art. 93.~~ Art. 105. Dispositions finales

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

~~Art. 94.~~ Art. 106. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/10

N° 7524[10]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA COPAS

(29.11.2021)

La COPAS constate avec satisfaction que certaines de ses réflexions ont été retenues dans le projet amendé.

Au travers de ces amendements gouvernementaux, le législateur entend créer deux nouveaux organes (le Service national d'information et de médiation pour personnes âgées et la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées – CPSPA) qui viendront s'ajouter au Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) déjà existant mais dont la base légale est seulement créée par ce même projet de loi.

La COPAS est d'avis que cette CPSPA n'a pas lieu d'être. En effet, plusieurs missions de la CPSPA et du CSPA se recoupent entre elles et d'autres missions qui seront dévolues à la CPSPA sont en réalité aujourd'hui de la compétence du ministre de tutelle. Par ailleurs, la COPAS est d'avis que le droit d'initiative aux niveaux sanitaire, financier et administratif, incombe au pouvoir exécutif et ne peut être délégué à une CPSPA composée en partie d'organes non gouvernementaux. C'est au pouvoir exécutif de faire des propositions quitte à consulter le secteur concerné.

A la place de cette commission, la COPAS appelle de ses vœux la mise en place d'un comité interministériel entre le ministère de tutelle, le ministère de la santé et le ministère de la sécurité sociale qui aurait à gérer et à traiter de sujets transversaux et à associer voire à consulter les acteurs concernés ayant de l'expérience sur le terrain, telle que la COPAS, pour les assister dans leurs missions.

Les amendements introduisent également un nouveau service national d'information et de médiation pour personnes âgées dont les missions sont identiques à celles du service national d'information et de médiation santé. Plutôt que de créer un nouveau service national, la COPAS est d'avis que ces nouvelles missions en relation avec les personnes âgées pourraient être confiées au service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé.

La COPAS met fortement en question la pertinence de la multiplication des organes pour la sécurité et l'efficacité des mesures à prendre pour le secteur et pour la représentativité du secteur concerné. Par contre, la COPAS note et déplore l'absence d'un organe de guidance national de prévention et contrôle des infections associées aux soins (GNPIAS) à l'instar du Groupe national de prévention de l'infection nosocomiale existant dans le secteur hospitalier.

A ces trois organes au niveau national s'ajoutent des Comités d'éthique au niveau des organismes gestionnaires. La COPAS salue la mise en place de ces comités même si quelques réserves sont à formuler.

Par ces amendements, le gouvernement souhaite encore introduire un système de prévention et de contrôle des infections au sein du secteur. Le projet d'établissement de chaque organisme gestionnaire,

devra définir ce système et ses règles. Cependant, la rédaction des règles d'hygiène et sanitaires et la rédaction du système de prévention et de lutte contre les infections devra être confiée à une personne disposant de qualifications en prévention et contrôle de l'infection. Or, cette personne n'apparaît pas dans le projet de loi. En effet, les référents hygiène tels visés par les amendements n'auront, *a priori*, pas les compétences pour définir un tel système / de telles règles.

Malheureusement, en ne prévoyant pas du personnel spécialisé en prévention et contrôle de l'infection, le législateur maintient une situation historique selon laquelle il ne prend en considération que le seul risque infectieux nosocomial hospitalier et non pas le risque infectieux associé aux soins autre que le Covid-19. Il y aurait lieu de remédier à cette lacune et de prévoir l'introduction d'hygiénistes diplômés dans le secteur car force est de constater que le risque infectieux associé aux soins ne se limite pas au Covid-19.

Dans le présent avis, la COPAS revient sur ses remarques formulées dans son avis du 25 mai 2020 sur la version originale du projet de loi qui n'ont pas été reprises dans les amendements du 28 septembre 2021 en insistant sur l'importance de ses réflexions.

Finalement, la COPAS regrette que les règlements grand-ducaux évoqués dans les amendements, à savoir :

– le règlement déterminant l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et lutte contre les infections ;
– le règlement précisant le contenu du dossier individuel de soins de santé structuré (la COPAS est d'avis qu'il n'y a pas de raison pour un nouveau règlement, une référence au règlement du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge, pris en application de l'article 387bis du Code de la Sécurité sociale prévoit déjà le contenu d'un tel dossier) ;
– le règlement précisant les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité ; le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs pour les prestations couvertes par l'assurance dépendance. S'il est envisagé de prendre un règlement grand-ducal supplémentaire il y aura lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente ;
– le règlement déterminant le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées,

n'aient pas été publiés en même temps que les amendements et qu'il n'est donc pas possible d'en faire une analyse.

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 2. Infrastructures et équipements

L'article 2 (2) prévoit que chaque structure d'hébergement doit offrir des logements individuels comprenant au moins une chambre et une salle d'eau. Dans le commentaire des articles, le législateur précise que « *les auteurs du texte renoncent à la possibilité de créer dans de nouvelles structures d'hébergement pour personnes âgées des logements à chambre double, destinés à l'accueil de deux résidents dans une seule chambre* ». Le législateur justifie cette renonciation en invoquant le fait qu'une chambre double ne répondrait plus aux demandes des candidats-résidents. La COPAS ne partage pas cette analyse alors que des couples de résidents demandent au contraire à être logés ensemble dans une même chambre. La lecture de l'article 4 du projet de règlement grand-ducal éclaire la COPAS sur les intentions du législateur. A l'avenir, seuls les logements de type appartement pourront contenir deux lits alors que les logements de type individuel ne pourront contenir qu'un seul lit. Ceci signifie que les couples désirant rester ensemble devront engager plus de frais pour être logés dans un logement de type appartement qui devra obligatoirement disposer d'un salon. La COPAS est d'avis que ceci ne correspond pas aux attentes des résidents et qu'une certaine flexibilité devrait être introduite dans la loi pour permettre la possibilité d'avoir des chambres à occupation double.

La dernière phrase de l'article 2 (3) précise que «*si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir* ». La COPAS estime que cette demande est exagérée et aura comme seul effet l'augmentation des prix de pension.

L'article 2 (3) précise encore que chaque structure doit disposer de salle**s** à manger en sus d'un restaurant et **des** locaux d'animation en plus de locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de réédu-

cation. Ces exigences semblent exagérées, certaines pièces devraient pouvoir avoir plusieurs utilités. La COPAS suggère, au lieu de prévoir un nombre fixe de pièces, de se référer à l'article 8 du projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées qui prévoit une superficie minimale pour les lieux de vie commune par résident, ce qui laisserait aux prestataires plus de flexibilité pour agencer leurs locaux en fonction de leur concept de prise en charge.

Par ces amendements, le législateur exige maintenant en plus que chaque structure dispose d'un « bureau médical et de consultation ». La COPAS est d'avis que ceci devrait être discuté individuellement par chaque structure avec ses médecins agréés et qu'il n'est pas nécessaire de l'exiger pour chaque gestionnaire dans l'agrément. En effet, les consultations médicales peuvent également se dérouler dans la chambre du résident.

En général, la COPAS demande au législateur d'éviter la sur-régulation au niveau des infrastructures vu qu'elle engendre des coûts importants qui ne sont pas nécessairement pris en charge par un tiers et risquent donc de se répercuter sur les prix de pension.

Article 3. Prestations et services

L'article 3 (1) 4° prévoit que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit garantir le « *suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine »* pour les *« résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance* ». La COPAS est d'avis que cette exigence ne doit pas figurer dans une loi. Il est de la responsabilité du gestionnaire d'organiser l'encadrement des personnes isolées.

De l'avis du législateur, le service est compris dans le prix d'hébergement. Il devra par conséquent être financé s'il devait être maintenu dans le texte final.

Article 4. Chargé de direction

Le projet de loi prévoit dans son article 4(7)1° que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS est d'avis que cette exigence est trop restrictive et constituera un frein au recrutement. La COPAS suggère de remplacer le terme de « compétences » par le terme « expériences » et de prévoir dans cet article les mêmes exigences que celles prévues pour le chargé de direction dans les services d'aides et de soins à domicile (cf. nouvel article 19 (7) 1°) à savoir que le chargé de direction devra disposer d'expériences en gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social.

Par ailleurs, la COPAS réitère son avis que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie / soins / travail social et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Article 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

Le paragraphe de l'article 6 prévoit dorénavant que la présence d'une infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement doit être assurée 24 heures sur 24 pour garantir la permanence des soins et qu'un agent supplémentaire doit être présent par tranche supplémentaire de 60 lits. Au lieu de fixer un nombre d'agents par tranche de lits supplémentaires, il serait plus opportun que la loi fixe le nombre d'agents d'encadrement en relation avec le niveau de dépendance des résidents.

De façon générale, la COPAS est d'avis que le législateur devrait s'abstenir de fixer des normes de personnel où aucun financement n'est prévu, car dans ce cas, l'impact sera répercuté sur le prix de pension.

La dernière phrase de l'article 6 (1) n'est pas claire. La COPAS suggère de remplacer les termes « *sous réserve du* » par « *sans préjudice des dispositions du* ».

L'article 6 § 2 prévoit que 40 % du personnel d'encadrement doit se prévaloir d'une qualification en psycho-gériatrie. La participation de l'Etat aux frais de formation devrait être revue à la hausse.

La COPAS estime qu'il faudrait introduire dans la formation de base des infirmiers et des aides–soignants, un module obligatoire en gérontologie et en psycho-gériatrie pour que le nouveau personnel soignant sortant de l'école ait déjà les compétences nécessaires.

L'article 6 (5) relatif à la création d'un responsable des soins de santé aligne la loi sur la réalité du terrain.

Au point 6 de l'article 6, il est prévu que dorénavant un agent du personnel d'encadrement assume la fonction de référent en « matière de prévention et de lutte contre les infections ». Il devra veiller à la bonne application des règles d'hygiène et sanitaires et du système de prévention et de lutte contre les infections, assurer la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et lutte contre les infections auprès du personnel et informer la direction de l'établissement de tout manquement.

La COPAS est d'avis qu'un référent hygiène de terrain sans formation diplômante en prévention et contrôle de l'infection, qui aura suivi des formations continues proposées par l'Etat (dont le règlement grand-ducal fait actuellement défaut) ne disposera ni des compétences nécessaires pour définir et implémenter un système de prévention et de lutte contre les infections ni de celles pour assurer la formation et le contrôle des acquis de ses collègues, tel que cela est actuellement prévu par le projet de loi.

La COPAS estime qu'au lieu de mettre en place des référents hygiène, la loi devrait prévoir la présence d'un quota d'hygiénistes diplômés à l'instar de ce qui est prévu dans les hôpitaux. Cela garantirait la cohérence au niveau national et permettrait d'attirer des talents vers le secteur des soins.

Il ne semble d'ailleurs pas réaliste qu'un référent hygiène soit en lien direct avec la direction de l'établissement à laquelle il doit, selon le projet de loi, rapporter **tous** manquements aux règles. Il serait plus logique que les manquements soient constatés par un hygiéniste diplômé qui évaluerait la gravité et l'urgence et déciderait des actions à mettre en place et donc d'éventuellement rapporter à la direction comme dans le secteur hospitalier.

Il n'est pas non plus réaliste qu'un référent hygiène de terrain puisse former et contrôler les acquis de ses collègues. Ce n'est en effet pas parce qu'on a suivi une formation en hygiène que l'on est formé à observer et à donner des formations.

Par conséquent, la COPAS estime qu'en lieu et place des référents hygiène, la loi devrait prévoir la présence d'hygiénistes diplômés au sein des organismes gestionnaires du secteur des aides et soins. La COPAS évalue le besoin pour les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées à 1 hygiéniste diplômé à temps plein pour 400 ETP. Les petites structures pourraient se partager un hygiéniste.

Vu l'envergure des coûts supplémentaires engendrés, un moyen de financement devra être défini afin que l'impact ne soit pas répercuté sur les coûts individuels de prise en charge. Aussi, la fiche financière ne tient pas compte de l'introduction de ce nouveau rôle dans le cadre de la prévention du risque infectieux. D'après les calculs de la COPAS, l'impact financier annuel du besoin documenté ci-dessus est évalué à 5 millions EUR.

Si par impossible, le législateur ne devait pas reconnaître l'utilité de la présence d'hygiénistes diplômés dans les structures du secteur, il faudra constater que les organismes gestionnaires n'auront pas les compétences nécessaires pour définir et implémenter un système de prévention et de lutte contre les infections. Dans cette hypothèse, les organismes gestionnaires devront recourir à des consultants externes spécialisés en prévention et en contrôle de l'infection qui pourraient le cas échéant être partagés entre plusieurs organismes gestionnaires. Là aussi, la fiche financière devra en tenir compte.

Pour le cas où le législateur devait maintenir la présence de référents hygiène et non pas d'hygiénistes diplômés, la COPAS est d'avis que dans ce cas la charge financière s'élèvera à 11 millions pour les référents en hygiène occupés à temps plein à cette tâche tel que prévu par le projet de loi actuel, auquel s'ajouteront les coûts de consultance externe précités non évalués à ce stade.

A titre subsidiaire, si le législateur devait maintenir la seule présence du référent hygiène dans le secteur, la COPAS estime que les missions du référent hygiène devraient être les suivantes :

- Aider à l'élaboration et à la mise en place des recommandations techniques et protocoles d'hygiène, des bonnes pratiques d'hygiène « précautions standard » et « précautions additionnelles »,
- Présenter les nouvelles recommandations,
- Participer à la diffusion et à l'implantation de nouveaux produits et matériels, les dispositifs médicaux, bon usage des antibiotiques,
- Aider au recueil des données,
- Participer au retour d'information,
- Alerter et participer au signalement des événements inhabituels,
- Participer aux évaluations des pratiques et du matériel.

Du fait de l'absence du règlement grand-ducal déterminant l'organisation de formations spécifiques et le contenu de la formation, il est difficile de donner un avis précis sur la capacité de ce « référent » hygiène à remplir ses missions telles que définies dans le projet actuel.

En l'absence de règlement grand-ducal, la COPAS propose que la formation contienne au minimum les sujets suivants :

- Notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections nosocomiales) ;
- Modalité de transmission : urinaires, respiratoires, site opératoire, cathéter, etc. ; la diffusion des BRM ;
- Les règles d'hygiène fondamentales des précautions standard (lavage des mains : la flore microbienne des mains, les différentes techniques de lavage des mains, les hydroalcooliques ; la gestion de l'environnement (eau, air, surface), le nettoyage et la désinfection (locaux, matériel) ; la gestion du linge ; la tenue professionnelle ; la gestion des déchets et excrétas ; les risques professionnels (AES et autres risques) et des précautions additionnelles ;
- Rôle du réfèrent et ses missions ;
- Rôle de signalisation des infections et surveillance ;
- Communication et travail en équipe transversale.

En plus, le RGD devra définir de quel type de formation il s'agira, certifiante ou diplômante, théorique ou pratique. Il semble important que pour chaque référent hygiène il y ait des mises à jour de formation régulières voire annuelles.

Ancien article 7. Autre personnel

Le gouvernement a supprimé cet article (ainsi que les anciens articles 21 et 35) sans en expliquer la raison dans les commentaires des amendements au projet de loi. La COPAS souhaite que cet article soit réintroduit à des fins de clarté et de sécurité juridique. En effet, il est important qu'il soit clair que le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine n'est pas considéré comme du personnel d'encadrement et peut faire l'objet d'une sous-traitance.

Nouvel Article 7. Comité d'éthique

La COPAS salue la mise en place d'un comité éthique pour chaque gestionnaire et approuve la possibilité de se regrouper entre gestionnaires pour le faire.

Vu les missions étendues du comité d'éthique par rapport à la version originale du projet de loi, la COPAS est d'avis qu'un des membres de ce comité devra avoir des compétences en soins plutôt qu'en soins palliatifs.

La COPAS ne voit pas ce qui justifie que le rapport de chaque comité d'éthique, qui aura majoritairement à traiter de problèmes individuels, soit envoyé au ministère de tutelle ou encore à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. La COPAS jugerait par contre utile que les membres du comité d'éthique décident de la pertinence de la rédaction d'un rapport annuel et le cas échéant que ce rapport soit adressé au conseil d'administration des gestionnaire(s) concernés.

Article 8. Informations

Le paragraphe 2 de l'article 8 prévoit que les informations définies au paragraphe 3 du même article doivent être communiquées par l'organisme gestionnaire à tout intéressé. N'est-il donc pas envisagé que les informations puissent être téléchargées sur le portail et imprimées par quiconque serait intéressé ?

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction ni l'effectif du personnel d'encadrement. Les départs, remplacements et nouveaux recrutements varient souvent car ils sont liés à la disponibilité de personnel sur le marché du travail et la charge de travail pour la structure.

Article 9. Règlement général

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie, des résidents accueillis dans une « oasis » ainsi que « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* ». Vu la grande diversité de la population prise en charge par les structures d'hébergement pour personnes âgées et la panoplie des

pathologies chroniques que présentent les résidents, il n'est guère possible d'assurer ce dernier point. La COPAS propose de se limiter aux trois concepts précisément cités.

Le projet d'établissement devra désormais définir les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ainsi qu'un système de prévention et de lutte contre les infections. La mise en place d'un tel système se fera sous la responsabilité de la direction. Cependant, pour définir et implémenter un tel système, il faut des compétences en prévention et contrôle de l'infection et par conséquent le recrutement d'une personne titulaire d'un diplôme d'hygiéniste est indispensable pour définir le système et les procédures. Le référent hygiène n'aura pas les compétences pour écrire ces procédures. La COPAS renvoie à ses commentaires sous l'article 6.

Article 10. La forme du contrat d'hébergement

Le paragraphe 1 de l'article 10 prévoit que le contrat d'hébergement doit être conclu avec le résident ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par le résident ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique, en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat d'hébergement est souvent signé par un membre de la famille alors que le résident n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une situation de placement, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir accepter le résident dans leur structure. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par le résident ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Article 11. Le contenu du contrat d'hébergement

Le paragraphe 2 de l'article 11 impose à la structure d'hébergement de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire ou adaptation des tarifs fixés par la loi et de préciser que de telles adaptations ne constituent pas un changement de tarification.

Article 12. Dossier individuel

Un nouveau point 10° a été ajouté à l'article 12 (2) selon lequel un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données de santé sera inclus dans le dossier individuel et qu'un règlement grand-ducal en précisera le contenu. Un tel règlement grand-ducal n'a pas été fourni avec les amendements. La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, pris en application de l'article 387bis du Code de la Sécurité sociale prévoit déjà le contenu d'un tel dossier. La COPAS est d'avis que l'article 12 (2) 10° devrait simplement renvoyer au règlement grand-ducal précité.

L'article 12 (5) prévoit que le personnel d'encadrement visé par l'article 5 (1) est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. La COPAS suggère de faire un renvoi vers l'article 1 (10) qui donne une définition du personnel d'encadrement.

Article 13. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 13 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les indicateurs de qualité à évaluer par le système de gestion de qualité prévues aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er. Ce règlement grand-ducal n'a pas été fourni avec les amendements au projet de loi.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. S'il est envisagé de prendre un règlement grand-ducal supplémentaire, il y aura lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

Finalement, la COPAS est d'avis que si de telles exigences sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale.

Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaire qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Nouvel Article 19. Chargé de direction

Le projet de loi prévoit dans son article 19(7) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie **ou** en soins **ou** en travail social.

La COPAS est d'avis que cette exigence est trop restrictive et constituera un frein au recrutement. La COPAS suggère de remplacer le terme de « compétences » par le terme « expériences ».

La COPAS réitère son avis que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie / soins / travail social et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer dans la loi le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Ancien Article 21. Autre Personnel

Le gouvernement a supprimé cet article sans en expliquer la raison dans les commentaires des amendements au projet de loi. La COPAS souhaite que cet article soit réintroduit à des fins de clarté et de sécurité juridique. En effet, il est important qu'il soit clair que le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine n'est pas considéré comme du personnel d'encadrement et peut faire l'objet d'une sous-traitance.

Nouvel Article 21. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

L'article 21 § 4 prévoit que 40 % du personnel d'encadrement doit se prévaloir d'une qualification en psycho-gériatrie. La COPAS estime qu'un tel taux ne se justifie pas du fait que seulement la moitié des usagers des services d'aides et de soins à domicile ont plus de 70 ans, seuls 20% seraient suffisants. La participation de l'Etat aux frais de formation devrait être revue à la hausse. La COPAS estime qu'il faudrait introduire dans la formation de base des infirmiers et des aides-soignants, un module obligatoire en gérontologie et en psycho-gériatrie pour que le nouveau personnel soignant sortant de l'école ait déjà les compétences nécessaires.

Un nouveau paragraphe 6 prévoit qu'un agent devra assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections. La COPAS renvoie à ce sujet à ses commentaires sous l'article 6 et rappelle plus spécifiquement que le besoin pour les services d'aides et de soins à domicile s'évalue à 1 hygiéniste diplômé à temps plein pour 400 ETP.

Nouvel Article 22. Comité d'éthique

La COPAS renvoie à ses commentaires sous le nouvel article 7.

Nouvel Article 23. Informations

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Nouvel Article 24. Projet d'établissement

Le terme de projet d'établissement n'est pas adéquat pour les services d'aides et de soins. Il y aurait lieu de changer la dénomination retenue pour parler de projet « d'assistance et de soins » ainsi que cela est actuellement prévu par le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* ». Vu la grande diversité de la population prise en charge par les services d'aides et de soins et la panoplie de pathologies chroniques que présentent les usagers, il n'est guère possible d'assurer ce point. La COPAS propose de se limiter aux deux concepts précités.

Le projet d'établissement devra désormais définir les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ainsi qu'un système de prévention et de lutte contre les infections. Un tel système ne peut être défini que

par une personne disposant de compétences en prévention et contrôle de l'infection et par conséquent le recrutement d'une personne titulaire d'un diplôme en hygiène est indispensable. La COPAS renvoie à cet égard à ses commentaires sous le nouvel article 6.

Nouvel Article 25. La forme du contrat

L'article 25 § 2 prévoit la signature du contrat avant le début des prestations. Cette exigence est en pratique difficile à respecter pour toute situation car les prises en charge débutent souvent après une sortie d'hôpital, le soir ou le week-end lorsque la personne en charge de la constitution du dossier administratif ne travaille pas. Ce qui est essentiel, c'est que la prestation requise puisse être assurée de suite, même si le contrat formel n'est signé que dans les trois jours ouvrables suivants. La COPAS demande donc un délai de 3 jours après le début de la prise en charge pour la signature du contrat.

La COPAS se pose la question de l'utilité d'un contrat avec le contenu comme il est défini à l'article 25 pour les prises en charge courtes se limitant à des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé, notamment les prestations infirmières (prise de sang, injections d'anticoagulants en période post-opératoire, pansement d'une plaie simple non chronique…). Une dérogation doit être faite pour ce type de prises en charge.

Le paragraphe 4 de l'article 25 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par l'usager ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une prise en charge, les structures ne sont pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir commencer les prestations. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Nouvel Article 26. Contenu du contrat

Le paragraphe 2 de l'article 26 impose aux services d'aides et de soins à domicile de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire ou adaptation des tarifs fixés par la loi et de préciser que de telles adaptations ne constituent pas un changement de tarification.

Nouvel Article 27. Dossier individuel

Le paragraphe 2 de l'article 27 énumère le contenu du dossier individuel. Une nuance serait à apporter sur le point 2 du paragraphe 2 alors que les usagers des services d'aides à domicile n'ont pas forcément désigné une personne de confiance au sens de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient ou de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie. La COPAS renvoie à ses commentaires sous l'article 12.

L'article 27 (5) prévoit que le personnel d'encadrement visé par l'article 19 (2) [nous supposons que le législateur visait l'article 20 (2)] est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. La COPAS suggère de faire un renvoi vers l'article 17 (4) qui donne une définition du personnel d'encadrement.

Nouvel Article 28. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 28 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les indicateurs de qualité à évaluer par le système de gestion de qualité prévues aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er. Ce règlement grand-ducal n'a pas été fourni avec les amendements au projet de loi.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. S'il est envisagé de prendre un règlement grand-ducal supplémentaire, il y aura lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

Finalement, la COPAS est d'avis que si de telles exigences sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale. Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaire qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Nouvel Article 33. Infrastructures et équipements

L'article 33 § 3 prévoit que chaque centre de jour doit « *gérer* » un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

La COPAS est d'avis que les intentions du législateur devraient être précisées alors qu'il n'apparaît pas clairement ce qui est attendu précisément du gestionnaire du centre de jour. Faut-il comprendre que sont ici visées les installations d'un système d'alerte dans les sanitaires ou s'agit-il d'un autre type de système ?

Nouvel Article 34. Prestations et services

Selon l'article 34 (1) 2°, chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour. Cette obligation est comprise dans le prix du séjour. La COPAS rend attentif au fait que la gestion des médicaments n'est actuellement pas financée ni dans le cadre de l'assurance dépendance, ni dans le cadre de l'assurance maladie. Il y a donc lieu de revoir le montant de l'accueil gérontologique géré par le Ministère de la Famille.

L'article 34 (4) prévoit toujours que chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir des « *services d'animation et de vie sociale* ». La COPAS présume que ces services sont inclus dans les Activités d'Appui de l'Indépendance ou Garde en Groupe prévus dans le cadre de l'assurance dépendance. Dans l'affirmative, il y aurait lieu de le préciser dans le texte pour éviter toute confusion. Dans la négative, il faut noter que le montant actuel de l'accueil gérontologique ne suffira pas pour financer de telles activités et une augmentation dudit accueil sera à prévoir.

Ancien Article 35. Autre personnel

Le gouvernement a supprimé cet article sans en expliquer la raison dans les commentaires des amendements au projet de loi. La COPAS souhaite que cet article soit réintroduit à des fins de clarté et de sécurité juridique. En effet, il est important qu'il soit clair que le personnel administratif, d'entretien ménager, technique et de cuisine n'est pas considéré comme du personnel d'encadrement et peut faire l'objet d'une sous-traitance.

Nouvel Article 35. Chargé de direction

Le projet de loi prévoit dans son article 35 (5) 1° que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS est d'avis que cette exigence est trop restrictive et constituera un frein au recrutement. La COPAS suggère remplacer le terme de « compétences » par le terme « expériences » et de prévoir dans cet article les mêmes exigences que celles prévues pour le chargé de direction dans les services d'aides et de soins à domicile, à savoir que le chargé de direction devra disposer d'expériences en gestion et dans le domaine de la gérontologie **ou** des soins **ou** du travail social.

Par ailleurs, la COPAS réitère son avis que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction, mais plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie / soins / travail social et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun, ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Nouvel Article 36. Personnel d'encadrement

Selon l'article 36 (4), une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement. A la lecture du texte, il n'est pas possible de déterminer si cette permanence doit être considérée comme une charge supplémentaire pour

un membre du personnel œuvrant déjà dans le cadre de l'assurance dépendance ou s'il s'agit d'une permanence à effectuer par une personne supplémentaire. Il faut noter dans ce contexte que le montant de l'accueil gérontologique ne suffit pas pour financer une telle permanence.

Selon l'article 36 (5) soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement travaillant à mi-temps, doit se prévaloir de la formation d'infirmier. Il ne ressort pas clairement du texte si cela signifie qu'il suffit que l'infirmier occupe une tâche à mi-temps ou si cela signifie qu'il doit y avoir une présence d'un infirmier dans le centre de jour 20 heures par semaine. La COPAS demande une précision quant à cette disposition.

Selon l'article 36 (10), 40 % du personnel doit faire valoir une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs. La COPAS est d'avis qu'un tel pourcentage ne se justifie pas dans un centre de jour au vu du nombre très peu élevé de bénéficiaires qui les fréquentent en situation de soins palliatifs, seuls 20% suffiraient. La participation de l'Etat aux frais de formation devrait être revue à la hausse.

La COPAS constate que le législateur n'a pas prévu qu'un ou plusieurs référent(s) hygiène soient engagés par le Centre de jour pour personnes âgées et ce alors même que les centres devront selon l'article 39 k) mettre en place un système de prévention et de lutte contre les infections. La COPAS renvoie à ce sujet à ses commentaires sous l'article 6 et revendique par conséquent que la loi prévoie pour les centres de jour pour personnes âgées 1 hygiéniste diplômé à temps plein pour 400 ETP.

Il faudra prévoir que les petites structures pourront se partager un hygiéniste diplômé.

Nouvel Article 37. Comité d'éthique

La COPAS renvoie à ses commentaires sous le nouvel article 7.

Nouvel Article 38. Informations

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction et de ses délégués.

Nouvel Article 39. Règlement général

L'organisme gestionnaire devra adopter un règlement général portant notamment sur le projet d'établissement.

Le terme de projet d'établissement n'est pas adéquat pour les Centres de jour pour personnes âgées. Il y aurait lieu de changer la dénomination retenue pour parler de projet « d'orientation, d'accueil et de soins » ainsi que cela est actuellement prévu par le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

Par ailleurs, ce projet d'établissement devra définir les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ainsi qu'un système de prévention et de lutte contre les infections. Un tel système ne peut être défini que par une personne disposant de compétences en prévention et contrôle de l'infection et par conséquent le recrutement d'une personne titulaire d'un diplôme en hygiène est indispensable. La COPAS renvoie à cet égard à ses commentaires sous le nouvel article 6.

Nouvel Article 40. La forme du contrat

Le paragraphe 4 de l'article 40 prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Le paragraphe 2 précise encore que seul l'exemplaire (du contrat) « *signé par l'usager ou son représentant légal fait foi* ». Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. Dans ces conditions, la COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une prise en charge avant l'instauration d'une tutelle. De nécessaires adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles semblent indispensables vu que l'on peut prévoir une quantité non négligeable de demandes de tutelles et/ou de curatelles à traiter de façon urgente.

Nouvel Article 41. Le contenu du contrat

La COPAS se demande ce qui doit figurer sur le devis (point 4 de l'article 40) si le prix journalier est renseigné au point 3, les prestations assurance dépendance sont à exclure et les médicaments sont d'office dans le prix journalier.

Un devis ne fait du sens que pour l'usager qui n'est pas bénéficiaire de l'assurance dépendance et doit participer aux frais de l'encadrement et des soins.

Le paragraphe 2 de l'article 41 impose aux centres de jour pour personnes âgées de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire ou adaptation des tarifs fixés par la loi et de préciser que de telles adaptations ne constituent pas un changement de tarification.

Nouvel Article 42. Dossier individuel

Le COPAS renvoie à ce sujet à ses commentaires sous l'article 12.

L'article 42 (5) prévoit que le personnel d'encadrement visé par l'article 36 est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. La COPAS suggère de faire un renvoi vers l'article 32 (4) qui donne une définition du personnel d'encadrement.

La COPAS s'interroge également sur la différence entre le point 8° de l'article 42 (2) qui prévoit que le « dossier de soins » devra être intégré au dossier individuel et le point 11° de l'article 42 (2) qui prévoit qu'un « dossier individuel de soins de santé structuré » devra être intégré au dossier individuel. Est-ce que le point 8° ne devrait pas être intégré au point 11° ou comme prévu à l'article 12 (2) 8 se référer uniquement aux informations nécessaires à la prise en charge du client ?

Nouvel Article 43. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 43 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les indicateurs de qualité à évaluer par le système de gestion de qualité prévues aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er. Ce règlement grand-ducal n'a pas été fourni avec les amendements au projet de loi.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. S'il est envisagé de prendre un règlement grand-ducal supplémentaire, il y aura lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

Finalement, la COPAS est d'avis que si de telles exigences sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale. Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaire qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Nouvel Article 50. Chargé de direction

Selon l'article 50 (5), le chargé de direction doit disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie. La COPAS est d'avis que ces exigences sont trop restrictives. Il n'est en effet pas nécessaire de disposer d'un background en gestion et en gérontologie pour gérer un club Aktiv Plus qui s'adresse à des personnes valides. La COPAS suggère de prévoir que le chargé de direction devra disposer de compétences en gestion **mais pas obligatoirement** en gérontologie.

Ainsi, la COPAS réitère son avis que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Nouvel Article 51. Le personnel d'encadrement

De plus, la COPAS est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'exiger de chaque intervenant externe (intervenant sur vacation ou en tant que bénévole) la connaissance du luxembourgeois. Un spécialiste dans un certain domaine venant de l'étranger et donnant un cours très spécifique serait ainsi exclu de toute activité au sein d'un club Aktiv Plus. De même pour les bénévoles.

Nouvel Article 52. Informations

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Nouvel Article 54. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 51 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 51 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur les modalités d'inscription ou de désistement.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Sur le terrain, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'usager directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside.

La plus répandue est la relation contractuelle avec la commune.

Du moment que la commune est le cocontractant du service Repas sur Roues, aucun lien contractuel n'existera entre ce service et l'usager. Le service Repas sur Roues va facturer sa prestation à la commune. Le prix que la commune facturera à l'usager par la suite peut être différent du prix du service Repas sur Roues (plus bas ou plus élevé).

Nouvel Article 58. Définitions

La définition qui est faite du service Repas sur Roues pourrait aisément s'appliquer à bon nombre de restaurants et de traiteurs qui font de la livraison à domicile. Ceci pourrait amener le législateur à réfléchir sur l'utilité d'exiger un agrément pour le service Repas sur Roues et s'il ne faudrait pas régler ceci par la législation dans le domaine Horeca. A défaut, il faudrait au moins lier ce service à l'usager tel que défini au point 3° de cet article 58.

Nouvel Article 62. Informations

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction tel que cela est prévu au paragraphe 3.

Parmi les informations à fournir, le législateur a prévu au paragraphe 3 que le prix du repas facturé à l'usager doit être indiqué dans le registre. Comme chaque commune applique une grille individuelle de tarifs, il ne sera pas possible de renseigner un prix unique dans le registre.

Nouvel Article 63. La forme du contrat de services

L'article 63 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal.

Le texte de l'article 63 ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et non pas avec une commune, il n'est donc pas conforme aux réalités du terrain et doit être revu.

De plus, même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 25 et 40.

Nouvel Article 64. Le contenu du contrat de service

Le paragraphe 2 de l'article 64 impose aux services repas sur roues de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Vu que les tarifs sont en majorité indexés, il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire et de préciser qu'une adaptation indiciaire ne constitue pas un changement de tarification.

De plus il est possible que la commune modifie le montant de sa prise en charge et cette répercussion sur le prix sera indépendante de la volonté du gestionnaire du service Repas sur Roues.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Nouvel Article 79. Définitions

La définition qui est faite du service téléalarme pourrait aisément s'appliquer à bon nombre d'entreprises spécialisées dans la sécurité ou le gardiennage. Il faudrait au moins lier ce service à l'usager tel que défini au point 3° de cet article 79.

Il y aurait lieu de préciser que le service téléalarme ne s'applique pas aux appels effectués par les résidents d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, mais uniquement pour les personnes à domicile.

Nouvel Article 81. Chargé de direction

Le projet de loi prévoit dans son article 81(4) que le chargé de direction doit disposer de compétences en gestion **et** en gérontologie. La COPAS est d'avis que cette exigence est trop restrictive et constituera un frein au recrutement. La COPAS suggère de prévoir que le chargé de direction devra disposer de compétences en gestion **mais pas obligatoirement** en gérontologie.

Ainsi, la COPAS réitère son avis que le projet de loi ne devrait pas se limiter à parler de chargé de direction mais devrait plutôt évoquer une équipe dirigeante qui se partage les différentes compétences en gestion et en gérontologie et qui assure la permanence sans qu'il y ait lieu de déterminer, dans la loi, le taux d'occupation minimal de chacun ni de préciser qu'il faut nommer un suppléant dans telle ou telle situation.

Nouvel Article 83. Informations

L'article 83 (3) 7 prévoit qu'un règlement intérieur devra figurer dans les informations à fournir dans le registre public. Un tel règlement intérieur n'est pas mentionné ailleurs dans le chapitre 7 et la COPAS s'interroge sur la teneur que devrait prendre un tel règlement. Il y aurait lieu de supprimer cette référence à un règlement intérieur.

La COPAS ne voit pas l'utilité de renseigner le nom du chargé de direction.

Nouvel Article 84. Projet d'établissement

La mise en place d'un projet d'établissement tel que défini impose une charge administrative très lourde au gestionnaire au regard des activités visées.

Nouvel Article 85. La forme du contrat de services

L'article 85 (1) prévoit que le contrat doit être conclu avec l'usager ou son représentant légal. Même si la COPAS peut comprendre la volonté du législateur d'instaurer une certaine rigueur juridique en pratique, celle-ci sera difficile à mettre en œuvre. En effet, le contrat est souvent signé par un membre de la famille alors que l'usager n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant légal n'a été légalement désigné. La COPAS renvoie à ses commentaires sous les articles 10, 25 et 40.

Par souci de cohérence avec l'article 63 du projet de loi, la COPAS est d'avis que le contrat de services devrait être établi sur base d'un devis détaillé.

Nouvel Article 86. Le contenu du contrat de services

Cet article prévoit que le contrat de services doit mentionner le prix des services. En pratique, cette indication ne sera pas suffisante alors que certaines administrations communales participent aux frais mensuels. Le prix final pourra donc varier en fonction des subventions communales.

Le paragraphe 2 de l'article 86 impose aux services de téléalarme de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir implémenter un changement de tarification. Vu que les tarifs sont en majorité indexés, il y a lieu de prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire et de préciser qu'une adaptation indiciaire ne constitue pas un changement de tarification.

Nouvel Article 87. Dossier individuel

Selon l'article 87 (4), seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel.

La COPAS est d'avis que pour garantir une bonne gestion d'un service téléalarme, d'autres collaborateurs d'un service téléalarme doivent aussi avoir accès, du moins de manière sporadique, à ce dossier. En pratique, il s'agit de l'équipe dirigeante, des agents administratifs, des techniciens et des auditeurs internes comme externes et ceci pour des besoins légitimes, tels l'accès aux informations et documents relatifs à l'usager pour la transposition de la prise en charge et de la maintenance du service offert, les contrôles de la bonne application des process (notamment dans la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité…), etc.

Nouvel Article 88. Qualité des prestations et services

La COPAS comprend du texte de l'article 88 § 1 que le gestionnaire sera responsable de la mise en place d'un système de gestion de la qualité qui pourra également être développé en interne et qu'une certification externe ne sera pas requise.

L'article 88 prévoit qu'une évaluation du système de gestion de la qualité devra être réalisée tous les 5 ans en impliquant les usagers. L'implication des usagers est selon la COPAS une bonne chose, mais elle s'interroge sur l'intérêt d'impliquer les usagers dans l'évaluation de tous les éléments du projet d'établissement. Les usagers ne pourront guère se prononcer sur la population cible ou les modalités d'adhésion.

Finalement, la COPAS est d'avis qu'un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer au ministère devra être formalisé dans la loi.

Chapitre 8 – Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

La COPAS est d'avis que ce chapitre 8 sort du cadre de la loi ASFT puisqu'il vise à réglementer des situations qui ne seront pas soumises à agrément.

La COPAS suggère de retirer le chapitre 8 du projet de loi.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Nouvel Article 94. Conseil supérieur des personnes âgées

La COPAS salue la création d'une base légale pour le Conseil supérieur des personnes âgées (« CSPA »).

La COPAS est d'avis que le droit d'initiative appartenant au CSPA de se saisir de n'importe quel sujet qu'il estime utile et important devrait être souligné de façon plus apparente dans le texte de loi et que la dernière partie de la phrase reprise au point 94 (1) 6° « *ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles* » devrait faire l'objet d'un point 7° séparé.

Le point 94 (1) 7° pourrait se lire ainsi : « *d'étudier de sa propre initiative tous les sujets qu'il juge utiles* ».

Par ailleurs, la compétence actuellement donnée à la CPSPA par l'article 102 (3) de pouvoir, sur demande du ministre, « *réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg* » devrait être transférée au CSPA.

La COPAS est encore d'avis que les missions du CSPA devraient être élargies et inclure les conseils et avis à donner au ministre dans l'élaboration des stratégies futures à même de répondre aux besoins du troisième âge, missions dévolues selon le projet de loi à la CPSPA. Le CSPA devrait à l'avenir centraliser le dialogue entre partenaires impliqués dans le secteur du troisième âge et discuter des propositions du gouvernement.

Finalement, la loi devrait prévoir explicitement les cas dans lesquels le ministre est obligé de demander l'avis du CSPA afin que l'action de ce dernier soit renforcée.

Chapitre 12. Gestion des réclamations

La COPAS note que le projet de loi prévoit la possibilité pour le résident ou l'usager d'adresser une réclamation au ministre si, au préalable, la réclamation qu'il a adressée à l'organisme gestionnaire est restée sans réponse. La COPAS s'interroge sur le rôle et l'intervention du nouveau Service national

d'information et de médiation pour personnes âgées dans tout ce processus et notamment s'il ne faudrait pas inviter les parties à tenter une médiation avant de poursuivre le processus de réclamation devant le ministre.

Nouveau Chapitre 13 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées

Sous ce nouveau chapitre 13, le législateur entend introduire deux nouveaux organes dans le secteur des personnes âgées, à savoir le Service national d'information et de médiation pour personnes âgées et la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (CPSPA).

Si le législateur entend poursuivre dans cette voie, il y aurait lieu de créer un chapitre à part pour la CPSPA.

Nouvel Article 98. Mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées

A la lecture des articles 98 et suivants, la COPAS constate que le gouvernement souhaite créer un nouveau service national d'information et de médiation dont les missions et le fonctionnement sont calqués sur le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé.

Plutôt que de créer un nouveau service national, la COPAS est d'avis que ces nouvelles missions en relation avec les personnes âgées pourraient être confiées au service national et de médiation dans le domaine de la santé. Dans ce cas, ce service devrait être dépendant de la Chambre des Députés, à l'instar de l'Ombudsman pour enfants et jeunes.

Nouvel article 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (CPSPA)

Le 13 juillet 2021, les députés ont déposé une motion à la chambre des députés invitant à la mise en place *ad hoc* d'une commission « permanente » (sic) pour le secteur des personnes âgées. L'expression latine « *ad hoc* » signifie « pour cela » et s'entend donc d'un acte spécialement fait pour une formalité déterminée. C'est d'ailleurs bien une mission déterminée qui est formulée dans la motion déposée. En effet, la mission souhaitée était « d'émettre des recommandations à l'adresse du secteur pour personnes âgées et concernant la gestion de la crise sanitaire dans les structures et services pour personnes âgées ». Ainsi, même si le nom de cette commission n'est pas heureux puisqu'il inclut le terme « permanent », les députés n'avaient pas appelé de leurs vœux l'instauration d'une commission aux missions diverses et variées, la COPAS non plus.

Aujourd'hui cependant, le législateur entend créer une commission permanente pour le secteur des personnes âgées n'ayant plus pour objet d'émettre des recommandations à l'adresse du secteur dans son ensemble mais d'exercer des fonctions consultatives auprès du ministre de tutelle.

Cette commission serait composée de représentants du ministère de tutelle, du ministère de la santé, du ministère de la sécurité sociale mais également de représentants de l'Administration d'Evaluation et de Contrôle de l'assurance dépendance, de l'AMMD, de la COPAS et du CSPA.

La COPAS présume que le législateur a voulu s'inspirer de la Commission permanente du Secteur Hospitalier dont les missions, contrairement à celles proposées pour le CPSPA, sont précises et limitées et dont la composition est ciblée sur le secteur hospitalier et n'englobe pas divers secteurs.

En premier lieu, il est prévu que cette commission pourra émettre des « *recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires* ». La COPAS est d'avis que cette tâche incombe au ministère de tutelle, dans son rôle de surveillance et de contrôle précisé au nouvel article 96 du projet de loi sous avis. Lors du contrôle annuel des agréments, le ministère de tutelle doit vérifier la conformité des projets d'établissement avec les dispositions légales et, dans ce cadre, faire part de ses recommandations.

D'autre part, la composition de la commission (dont notamment des représentants de la COPAS), n'est pas compatible avec le fait de donner des recommandations spécifiques à un organisme en particulier.

Tout au plus, la commission permanente pourrait donner des recommandations générales mais pas individuelles.

En second lieu, cette commission pourra émettre des recommandations par rapport aux évaluations à réaliser dans le cadre du système de gestion de la qualité des organismes gestionnaires. Là encore, la COPAS est d'avis que cette tâche incombe au ministère de tutelle, dans son rôle de surveillance et

de contrôle précisé au nouvel article 96 du projet de loi. La commission dans sa composition n'a pas, aux yeux de la COPAS, de légitimité à donner des recommandations individuelles en terme de gestion de la qualité des services.

La commission pourra encore aviser toute question dont elle serait saisie par un comité d'éthique. La COPAS est d'avis que les questions qui seront soumises aux comités d'éthique devront être traitées par les comités saisis en toute indépendance. Il incombera aux comités de prendre leurs responsabilités sans saisir une autre instance composée notamment des représentants des ministères. Tout au plus, la COPAS pourrait imaginer qu'un comité d'éthique saisisse pour avis la Commission Consultative Nationale d'Ethique.

Les tâches énumérées ensuite (article 102 (2) alinéa 1), à savoir le droit d'initiative aux niveaux sanitaire, financier et administratif, portant amélioration des services pour personnes âgées incombe au pouvoir exécutif et ne peut être délégué à une CPSPA composée en partie d'organes non gouvernementaux.

C'est au pouvoir exécutif de faire des propositions quitte à consulter le secteur concerné.

S'agissant de l'article 102 (2) alinéa 2, la COPAS est d'avis que c'est au CSPA que le ministre de tutelle ou le ministre de la santé et de la sécurité sociale devrait pouvoir demander un avis sur « *toute question relevant des services pour personnes âgées* ».

Par ailleurs, l'ampleur des documents et données qui devront être remis à cette commission (toutes les informations figurant sur le nouveau registre, les dossiers individuels des bénéficiaires, les dossiers d'agrément de chaque gestionnaire, le règlement général de chaque gestionnaire, le projet d'établissement de chaque gestionnaire, le rapport d'évaluation du système de gestion de la qualité de chaque gestionnaire, le rapport annuel d'activité de chaque comité d'éthique) et qu'elle devra par conséquent analyser, donne à penser qu'elle n'aura jamais les moyens matériels, dans sa composition actuelle, de réaliser les tâches qui lui incombent.

Finalement, le règlement grand-ducal devant notamment déterminer le fonctionnement de la Commission et les procédures à suivre, n'ayant pas été communiqué avec le texte des amendements, la COPAS n'est pas en mesure d'analyser si le travail attendu de cette commission pourra réalistement être effectué par ses membres.

D'après la fiche financière, il est estimé que 10 réunions de la Commission auront lieu par an et qu'un expert pourrait assister à 5 de ces réunions et 5 autres réunions de sous-commissions de travail. La COPAS a de sérieux doutes que l'ampleur du travail attendu de cette Commission puisse être effectué dans le temps imparti.

Vu que le jeton par réunion est évalué à 100 €, il est évident que le temps de préparation pour lire les documents et les analyser en préparation de ces réunions est largement sous-estimé par le législateur. Les missions qui incombent à cette commission nécessitent un travail de préparation, de réflexion et de discussion non négligeable.

Nouveau Chapitre 14 – Dispositions modificatives et transitoires

Nouvel Article 103. Dispositions modificatives

Le projet de loi entend ici compléter l'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis. Il s'agit de garantir aux résidents d'une copropriété la liberté de choisir leur prestataire d'aides et de soins. A noter que cette liberté n'est pas donnée dans un établissement à séjour continu (ESC), donc une structure d'hébergement pour personnes âgées au sens du présent projet, car une telle structure, en admettant un nouveau résident, se réserve bien entendu le droit de fournir les aides et soins par ses propres moyens.

Les auteurs veulent donc garantir « le libre choix du prestataire » aux résidents d'un « immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant les personnes âgées », anciennement logement encadré. Nous comprenons cette volonté pour ce qui est des prestations privées du résident et en l'occurrence les « aides et soins ».

Pour la COPAS, la modification de la loi sur les copropriétés n'est ni nécessaire ni utile. Le libre choix du prestataires d'aides et de soins est de toute façon ancré dans la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient.

Nouvel Article 104. Dispositions transitoires

L'article 104 (2) prévoit que les dispositions de la loi modifiée *du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique* continuent de s'appliquer aux logements encadrés ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi. La question se pose de savoir si l'agrément octroyé pourrait être retiré si les logements encadrés existants venaient à modifier leurs infrastructures après l'entrée en vigueur de la loi. Pour des raisons de sécurité juridique, la COPAS est d'avis que ce point devrait être clarifié.

La première phrase du paragraphe 3, devrait être retirée au même titre que le chapitre 8.

Nouvel Article 106. Entrée en vigueur

Il est prévu que la loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, sauf dispositions transitoires spécifiques limitativement énumérées dans la loi. La COPAS est d'avis que ce délai est trop court, notamment au regard du nombre de référents hygiène voire d'hygiénistes à former ou à engager dans le secteur.

Il y aurait lieu de prévoir un délai d'entrée en vigueur de douze mois après la publication.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/11

N° 7524[11]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA COMMISSION CONSULTATIVE DES DROITS DE L'HOMME

(9.11.2021)

Conformément à l'article 2 (2) de la loi du 21 novembre 2008 portant création d'une Commission consultative des Droits de l'Homme (CCDH), la CCDH s'est autosaisie des amendements gouvernementaux au projet de loi 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Pour rappel, la CCDH avait rendu un premier avis sur le projet de loi sous examen en date du 31 mars 2021.[1] Le présent avis traite des amendements gouvernementaux au projet de loi du 28 septembre 2021. Ces amendements visent entre autres à mettre en place un Service national d'information et de médiation pour personnes âgées, à créer des comités d'éthique devant traiter des questions d'éthique et touchant au respect des droits fondamentaux et à instaurer une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Les amendements apportés au projet de loi n°7524 tiennent compte d'un certain nombre de remarques formulées dans les avis de la CCDH, des chambres professionnelles et des autres entités saisies, et apportent une série d'adaptations et de précisions au projet de loi en question.

La CCDH salue l'intervention de Madame la Ministre de la Famille lors de la conférence de presse du 30 septembre 2021[2], lors de laquelle elle exprime sa préoccupation pour les personnes âgées et les défis liés à la crise sanitaire.

La CCDH rappelle dans ce contexte qu'elle s'est donné comme objectif d'analyser dorénavant tous les projets de loi à venir pour veiller à ce qu'ils tiennent compte des conséquences de la pandémie liée au Covid-19 auprès de nombreuses personnes vivant au Luxembourg.

I. Mise en place d'un Service national d'information et de médiation pour personnes âgées

La CCDH salue la volonté du gouvernement de mettre en place un mécanisme d'information, de promotion et de protection des droits des personnes âgées. L'amendement 140 prévoit la création d'un Service national d'information et de médiation pour personnes âgées. Ce service, qui est placé sous l'autorité du Ministère de la Famille, a d'un côté une mission de médiation à travers la prévention de différends entre usagers de services pour personnes âgées et résidents de structures d'hébergement pour

1 Avis de la CCDH sur le projet de loi n° 7524 https://ccdh.public.lu/dam-assets/dossiers_th%C3%A9matiques/personnes_%C3%A2g%C3%/A9es/avis/PersAgees-PL7524-Avis-20210419-v10.pdf

2 https://gouvernement.lu/fr/actualites/toutes_actualites/communiques/2021/09-septembre/30-cahen-personnes-agees.html

personnes âgées et les organismes gestionnaires. De l'autre côté, il a une large mission d'information entre autres sur les droits et obligations des résidents, usagers et gestionnaires, sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures, des équipements, du personnel et des services, les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les règlements généraux et projets d'établissement, les contrats conclus entre résidents ou usagers et gestionnaires, sur les possibilités concernant les réclamations et la procédure de médiation. Ce service peut également émettre des recommandations aux gestionnaires ainsi qu'au ministre compétent.

Bien qu'on puisse saluer la diversité et la précision des missions de ce service d'information et de médiation, la CCDH se pose des questions quant à l'indépendance d'un tel service, qui fonctionnera sous l'autorité du Ministère de la Famille. Elle tient à rappeler dans ce contexte la recommandation du Conseil supérieur des personnes handicapées, selon lequel il faudrait « *instaurer une instance externe qui puisse évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur* [3]». La CCDH renvoie dans ce contexte également à une recommandation qu'elle avait faite dans une lettre ouverte au sujet des personnes vivant dans des institutions pour personnes en situation de handicap[4]. Cette recommandation visait à donner à l'Ombudsman, ayant déjà une fonction de médiateur et de contrôleur externe des lieux privatifs de liberté, des missions supplémentaires : il aurait la possibilité de faire des visites dans les structures d'hébergement, d'assurer la promotion et la protection des droits et des intérêts des personnes en situation de handicap, de traiter de plaintes, d'ester en justice, de transmettre des informations et des recommandations au gouvernement concernant les aspects pour lesquels la législation en vigueur serait insuffisante.

Étant donné les nombreux parallèles entre le domaine du handicap et celui des personnes âgées, la CCDH réitère sa proposition d'étendre le champ de compétences de l'Ombudsman et d'intégrer également les visites des lieux où sont hébergées des personnes âgées dans les missions du contrôleur externe.

II. Création de comités d'éthique

La création de comités d'éthique, prévue dans la version initiale du projet de loi, fait également l'objet d'un amendement gouvernemental. Alors que le projet de loi prévoyait le recours à un comité d'éthique uniquement en cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, la CCDH constate que les amendements apportent un certain nombre de précisions quant aux missions et tâches de ces comités. La CCDH note que ces comités reçoivent des missions plus larges qui visent à fournir, sur demande, au résident, son représentant légal ou sa personne de contact, au personnel et à la direction des aides à la décision concernant des questions d'ordre éthique ou relatives au respect des droits fondamentaux. Il est également prévu que ces comités puissent donner des orientations internes concernant les mêmes questions. La CCDH salue le fait que les missions de ces comités sont associées à des questions touchant au respect des droits fondamentaux, ce qui n'était pas le cas dans le projet initial.

Les amendements fournissent par ailleurs également des précisions quant à la composition de ces comités d'éthique. En effet, il est précisé qu'un médecin doit être membre au sein d'un tel comité ainsi qu'une personne exerçant une profession de santé et pouvant faire valoir une qualification en soins palliatifs. Le CCDH se pose des questions quant aux profils des autres membres, qui ne sont pas précisés dans le projet de loi. En même temps, elle constate avec satisfaction que ces comités d'éthique émettent leur avis en toute indépendance. Dans ce contexte, la CCDH souligne l'importance de veiller à une représentation équilibrée de femmes et d'hommes dans ces comités. Elle invite également les membres de ces comités à suivre les formations nécessaires en matière de droits fondamentaux. D'une manière plus générale, la CCDH recommande de préciser la composition et le fonctionnement de ces comités, tout en veillant à une composition pluraliste. Ses membres devraient disposer de connaissances en matière de droits fondamentaux.

---

3 Projet de loi n° 7524, Avis du Conseil supérieur des Personnes handicapées, 19.03.2021, point II.9), p.4

4 https://ccdh.public.lu/fr/actualites/2020/20200709_Lettre_ouverte_CET_CCDH_Ombudsman.html

III. La mise en place d'une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

La CCDH note que les amendements proposent également la mise en place d'une Commission qui exerce des fonctions consultatives auprès du ministre. Selon le commentaire de l'amendement 140, il s'agirait de créer une plateforme qui réunit les acteurs-clé ayant diverses compétences pour améliorer le degré de qualité des services offerts aux résidents et usagers. Or, la CCDH se doit de constater que les personnes âgées elles-mêmes sont seulement représentées par un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées. Les 9 autres membres relèvent de ministères (5), des organismes gestionnaires (2) ou de professionnels de la santé (2). La Commission pourra émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des gestionnaires, des évaluations dans le cadre du système de la gestion de la qualité et des moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif. Elle pourra également, « *sur demande du ministre, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation de la personne âgée au Luxembourg.* »[5] Comme indiqué plus haut au sujet de la composition des comités d'éthique, la CCDH réitère sa recommandation de veiller à une représentation équilibrée de femmes et d'hommes dans la Commission permanente.

S'agissant des ministères présents dans cette Commission, la CCDH se demande pourquoi d'autres ministères, comme par exemple le Ministère de la Justice ou encore le Ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes, n'ont pas leur place dans cette Commission, afin de garantir son caractère transversal.

D'une manière générale, la CCDH salue la volonté du gouvernement d'améliorer la qualité des services pour personnes âgées et la prise en compte accrue de leurs besoins. Néanmoins, elle souligne qu'il faudra éviter que la création des différents organes prévus par les amendements n'alourdisse la réalisation du respect des droits fondamentaux des personnes âgées et de leurs proches. Elle met en garde contre le risque d'un double emploi qui pourrait être fait par ces différents organes et souligne l'importance de garantir que les personnes concernées sachent quel organe contacter pour faire leurs démarches. Elle rappelle dans ce contexte l'architecture très complexe d'institutions en place dans le domaine du handicap, qui peut prêter à confusion et a pour conséquence que, très souvent, lesdites personnes ne savent pas à qui s'adresser[6]. La CCDH insiste pour qu'il soit clair à qui les personnes âgées pourront s'adresser et que ce soit un organe disposant de moyens de contrôle efficaces pour remédier aux violations de leurs droits humains. Elle rappelle dans ce contexte que les organes prévus par les amendements ne sauront pas répondre à la nécessité de prévoir un mécanisme de contrôle externe et indépendant.

Pour le surplus, la CCDH renvoie à ses autres recommandations et critiques formulées dans son premier avis sur le projet de loi sous examen.

Adopté lors de l'assemblée plénière du 9 novembre 2021.

---

5 Amendements gouvernementaux, Amendement 140, p. 79.

6 DOCUMENT DE REFLEXION du 23 janvier 2018, Droits des personnes en situation de handicap. Les institutions et organismes de défense des droits des personnes handicapées
https://ccdh.public.lu/dam-assets/avis/2018/6-architecture-institutionnelle-personnes-handicapees-version-finale.pdf

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/12

N° 7524[12]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DES SALARIES

(15.12.2021)

Par mail en date du 27 septembre 2021, Madame Corine Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a soumis à l'avis de la Chambre des salariés (CSL) le projet d'amendements au projet de loi sous rubrique.

1. Les grandes lignes du projet d'amendements

1. Si quelques amendements redressent des erreurs d'un point de vue de la forme, d'autres modifient quelque peu le fonds du projet de loi 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées sans pour autant changer l'essence même du dit texte. Les amendements proposés se concentrent sur la mise en place de procédures pour l'application des mesures sanitaires et préventives aux infections et précisent les conditions à respecter afin de répondre aux exigences de la protection des données personnelles.

Ce projet d'amendements met en place deux nouvelles instances : le service national d'information et de médiation pour personnes âgées et la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

2. Détails sur les amendements visant les services pour personnes âgées

2. Le projet d'amendement a des répercussions quasi sur tous les services pour personnes âgées: les services et structures d'hébergement, les services d'aides et de soins à domicile, les centres de jour, les clubs Aktiv Plus, les services repas sur roues, les services activités seniors et les services téléalarme.

3. Aussi chaque service est présenté et/ou amendé selon le même schéma descriptif :

– la définition du service contenant notamment la nature du service proposé, le nombre minimal de bénéficiaires, les heures d'ouverture et le public visé ;
– les infrastructures et équipements nécessaires au service selon le type de prestation proposée ;
– les prestations et services offerts pour garantir aux usagers une prise en charge qualitative ;
– les rôles et compétences requises pour le ou les chargé(s) de direction ;
– les rôles et compétences requises pour le personnel d'encadrement ;

– le nombre minimal de présence et la formation obligatoire à suivre par le personnel d'encadrement ;
– le comité d'éthique à mettre en place, soit pour un organisme gestionnaire ou en participation avec d'autres ;
– les informations à publier obligatoirement dans un registre qui figurera sur un portail internet : prix, projet d'établissement, modèle type de contrat et le règlement général et d'ordre intérieur,
– le règlement général ou projet d'établissement selon le cas,
– la forme du contrat et le contenu du contrat,
– le dossier individuel contenant les informations privées du bénéficiaires ;
– la qualité des prestations et services à garantir au travers d'un système de gestion de la qualité,
– l'agrément et le dossier d'agrément.

Si les amendements ont touché tous les services pour personnes âgées, certains sont davantage impactés que d'autres.

4. On retiendra que l'âge de minimum requis de 60 ans n'est plus une condition d'accès aux services et structures d'hébergement, aux Clubs Aktiv Plus et aux services de téléalarme. L'amendement stipule que sont visées les personnes âgées ayant un besoin d'accompagnement et de soutien.

5. Les services et structures d'hébergement devront obligatoirement mettre à disposition de ses résidents un bureau médical et de consultation.

6. Les **qualifications professionnelles** requises des chargés de direction et du personnel d'encadrement en matière de la maîtrise du luxembourgeois sont précisées, à savoir qu'il est fixé un délai de 2 ans pour avoir un niveau B2/B1 quant à la compréhension et l'expression orale de la langue luxembourgeoise.

7. Les services et structures d'hébergement et les services d'aides et de soins à domicile devront obligatoirement désigner au moins un **agent infirmier comme responsable des soins de santé**, dont la mission consistera à organiser et coordonner les soins de santé administrés aux résidents. Ces deux services devront également prévoir au moins un agent du personnel d'encadrement comme **référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires**. Sa mission principale sera de s'assurer de la formation et du contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informer la direction de tout manquement. L'Etat assurera la formation de ces référents.

8. Il est également prévu la création d'un **Comité d'éthique** pour les services et structures d'hébergement, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour. Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un tel comité, seul ou en association. Il doit être composé de membres ayant des compétences en matière médicales et soins et/ou éthiques, sociales et juridiques. Les missions du comité d'éthique sont de venir en aide soit à un usager ou son représentant, soit à un membre du personnel par rapport à des questions d'éthique ou d'ordre de respect des droits fondamentaux et de donner des orientations sur ces mêmes questions. Ce comité est tenu de publier un rapport d'activité au ministre compétent et à la commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

9. Le texte prévoit la création d'un **registre des structures et services pour personnes âgées** qui rendra publiques toutes les informations jugées pertinentes à l'attention du grand public. L'amendement à ce sujet précise qu'il sera rédigé en français et en allemand et que les données pourront être utilisées à des fins statistiques avec l'obligation de détruire ou d'anonymiser les données qui ont plus de cinq ans.

10. **Autres changements** : de manière plus générale il est exigé plus de transparence en matière d'organisation des différentes structures (organigramme clair), des modifications apportées au niveau organisationnel (projet d'établissement, règlement intérieur, contrat…). Les acteurs impliqués doivent être concertés ou du moins être explicitement mis au courant des changements.

11. Outre l'agrément obligatoire dont doit se pourvoir chaque structure d'aide et de soins aux personnes âgées, l'amendement 78 prévoit une procédure quant à la gestion de tous les dossiers d'agrément. Sa mise en place renvoie directement à la responsabilité du ministre en charge du dossier.

12. Un chapitre supplémentaire est intégré et qui vise à la mise en place d'un **service national d'information et de médiation pour personnes âgées**. Il s'agit donc d'un nouvel organe dont la mission consiste à prévenir les conflits entre les résidents et/ou usagers des services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de ceux-ci. Il devra informer, conseiller les demandeurs et pourra émettre des recommandations aux organismes. Pour les besoins organisationnels, un médiateur est nommé par le Gouvernement (sur proposition du ministre compétent en la matière) pour diriger le service national d'information et de médiation et un secrétariat y est joint pour assister le médiateur dans ses tâches.

13. Dans la foulée, une **commission permanente pour le secteur des personnes âgées** est mise en place. Cette commission prend pratiquement la forme d'une plateforme qui réunit les acteurs-clés du domaine. Elle pourra faire des recommandations par rapport aux projets d'établissement et des évaluations dans le cadre du système de la gestion de la qualité. Cette commission pourra également réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des études… sur les différents aspects de la situation de la personne âgée. Cette commission se compose de dix membres effectifs et autant de membres suppléants nommés pour une durée de cinq ans.

3. La position de la CSL

14. De manière générale, la Chambre des Salariés salue les amendements favorisant la qualité des services pour personnes âgées. En effet les efforts du Gouvernement vont dans le sens d'une amélioration des services et d'une meilleure information pour les usagers.

15. Cependant certaines lacunes restent présentes, notamment en matière de contrôle de l'agrément. **La Chambre des Salariés estime que les contrôles formels ne sont pas prévus dans ce projet d'amendements; ce à quoi il faudrait remédier au risque qu'aucune amélioration ne soit réellement implémentée**. Le simple contrôle administratif effectué annuellement ne peut constituer le seul outil garant d'un système qualité. Pour exemple, une fois l'agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation accordé, qu'en est-il des contrôles ? La même question se pose pour la démarche « qualité », comment vérifier que les recommandations des rapports d'audit internes sont bien mises en œuvre ? Même si un amendement est destiné à la gestion des dossiers d'agréments, la procédure reste focalisée sur des données administratives au lieu de développer une procédure de suivi.

16. Aussi concernant la transparence, si la Chambre salue les nouvelles pratiques liées au registre et à la diffusion des informations, **la CSL estime qu'il manque l'information sur les places disponibles. Pour que le système fonctionne, il est essentiel que l'offre suive et que les places vacantes soient répertoriées. En effet, pour les futurs pensionnaires, il est certes intéressant de connaître les conditions d'accueil des différentes structures mais il est indispensable d'être informé des disponibilités.**

17. En ce sens, **la CSL plaide pour la mise en place d'un institut de coordination des structures d'hébergement pour personnes âgées, sorte d'observatoire qui aurait comme mission d'une part, de centraliser dans la transparence totale les places disponibles et leur prix et d'autre part, de réguler le domaine. Cette institution aurait également le rôle de contrôle par rapport à l'agrément ministériel et la démarche qualité.**

18. Dans l'étude « Vivre dans une maison de retraite, oui mais à quel prix ? », présentée par la CSL en décembre 2019[1], le constat que la tarification des institutions d'hébergement pour personnes âgées est trop élevée par rapport au niveau de certaines pensions perçues par les seniors était sans appel.

---

1 https://www.csl.lu/fr/publications-newsletters/publications/par-theme/2019

Le Ministère de la Famille et de l'Intégration et à la Grande Région publie dans son rapport annuel le prix moyen mensuel à débourser pour une chambre individuelle. Ainsi, en 2018 et 2019, les usagers devaient débourser en moyenne respectivement 2.579 € et 2.702 € par mois. Il s'agit de prix moyens, certaines institutions peuvent demander plus de 4.000 € par mois pour une chambre seule.

Aussi, selon les calculs de notre Chambre, pour l'année 2019, le montant médian mensuel de la pension vieillesse pour les hommes est de 3.650,74 € alors que celui des femmes s'élève à 1.847,84 €[2].

Ce qui fait qu'en comparant les montants des pensions des résidents avec les prix moyens affichés par le Ministère, on calcule pour l'année 2019 qu'environ : 77% des femmes et 22 % des hommes touchent une pension de vieillesse inférieure au prix moyen à débourser pour se loger en structures d'hébergement au Luxembourg.

Dès lors la Chambre des Salariés recommande au responsables politiques de mette en place une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée. La CSL regrette que le projet d'amendements ne stipule à aucun moment la question d'une régulation des prix des instituts d'hébergement, alors que pour notre Chambre est urgent d'aborder cette question.

19. Si la Chambre ne renie pas que les rémunérations des salariés des institutions visées dans ce PL représentent une charge pour les organismes gestionnaires, il va de soi que les salaires ne peuvent être pointés comme les seuls responsables des prix pratiqués par les institutions. **La chambre revendique une analyse détaillée des tarifs appliqués dans le but d'une régulation des prix et d'une réforme de la législation concernant l'accueil gérontologique.**

20. Si la chambre salue l'existence de l'aide « Complément accueil gérontologique », **sa recommandation principale officielle est l'adaptation du barème à la réalité de 2021. Il est urgent de réformer l'accueil gérontologique car depuis 2004 aucun ajustement n'a eu lieu, contrairement au prix de l'hébergement qui n'a cessé d'augmenter et de percer dans le budget des personnes âgées. Adapter le barème permettra à une frange de la population d'accéder à cette aide et également à ceux qui en bénéficient déjà de disposer d'un « reste à vivre » digne de la réalité de notre époque. D'autre part, si les prix demandés par les institutions n'étaient pas si élevés ; l'aide monétaire serait probablement davantage accordée et plus adaptée au niveau de vie actuel.**

21. Concernant le personnel d'encadrement en général, la chambre estime qu'il est important de demander des compétences linguistiques, notamment la compréhension et l'expression orale de la langue luxembourgeoise. **Cependant la CSL se demande si les organismes gestionnaires ne vont pas se trouver en pénurie de main d'œuvre, d'autant plus que le nouveau texte prévoit une durée d'apprentissage de deux ans maximums. Pour pallier ce risque, il est nécessaire que le législateur prévoie un plan de formation « langue » pour le personnel concerné.**

Par rapport aux niveaux linguistique requis par le législateur, à savoir B2 pour le chargé de direction et B1 pour le personnel d'encadrement (compréhension à l'oral et expression orale), il semble qu'il n'y a pas d'évaluation systématique faite auprès des employés, seul le chargé de direction atteste de la compétence linguistique des salariés sous sa coupe. Par ailleurs, que représente ce système B2/B1 du cadre européen de référence pour les langues ? Il est très difficile d'en juger la pertinence quant à l'application concrète dans le travail du personnel encadrant ; la CSL estime qu'une règlementation spécifique soit dédiée à cette problématique linguistique.

22. **En conclusion, de manière générale, la CSL accueille favorablement ces amendements mais émet une certaine réserve sur certains points : un manque de suivi et de contrôle par rapport à la démarche qualité et du suivi des agréments, un manque d'information sur la disponibilité des chambres au sein des structures d'hébergement, le manque d'engagement législatif par rapport à la régulation des prix des pensions, l'absence de toute référence à l'aide « Complément accueil gérontologique » et à son éventuelle réforme, les exigences relativement élevées concernant les**

2 Dans le même ordre de grandeur, les montants moyens des pensions de vieillesse des résidents calculés par l'IGSS pour 2019, s'élèvent quant à eux à 3.656,08 € pour les hommes et 2.124,90 € pour les femmes.

compétences linguistiques imposées au personnel encadrant sans y prévoir de plan de formation ou d'évaluation.

Concernant les deux nouveaux organes mis en place, la CSL approuve leur création dans le sens où les missions sont complémentaires et que le Conseil Supérieur des Personnes Âgées est représenté dans la Commission permanente. Cependant la CSL déplore l'absence de représentants syndicaux au sein de la Commission permanente. En effet, le secteur des personnes âgées est fortement disproportionné en ce qui concerne la représentation des assurés aux vues des missions qui lui sont conférées. Aussi, la chambre demande au gouvernement de remédier à la situation en incluant les organisations syndicales dans la composition de la commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Luxembourg, le 15 décembre 2021

Pour la Chambre des salariés,

Le Directeur,
Sylvain HOFFMANN

La Présidente,
Nora BACK

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/13

N° 7524[13]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS DU CONSEIL D'ETAT

(1.4.2022)

Par dépêche du 14 février 2020, le Premier ministre, ministre d'État, a soumis à l'avis du Conseil d'État le projet de loi sous rubrique, élaboré par la ministre de la Famille et de l'Intégration.

Au texte du projet de loi étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles, une fiche d'évaluation d'impact, une fiche financière, ainsi que les textes coordonnés, par extraits, de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, que le projet de loi sous rubrique tend à modifier.

Les avis de la Chambre des salariés, de la Chambre de commerce, de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins, de la Commission nationale pour la protection des données, de Help a.s.b.l. et de la Chambre des fonctionnaires et employés publics ont été communiqués au Conseil d'État par dépêches respectivement des 3 avril, 23 avril, 13 juillet, 30 juillet, 20 août, et 1er décembre 2020.

Les avis du Conseil supérieur des personnes handicapées et de la Commission consultative des droits de l'homme ont été communiqués au Conseil d'État par dépêches respectivement des 19 mars et 7 mai 2021

Les avis de la Chambre des métiers et du Conseil supérieur des personnes âgées, demandés selon la lettre de saisine, n'ont pas encore été communiqués au Conseil d'État au moment de l'adoption du présent avis.

Le Conseil d'État a rencontré la ministre de la Famille et de l'Intégration en date du 4 mars 2021 pour un échange de vues.

Le 28 septembre 2021, le Conseil d'État a été saisi de cent quarante-trois amendements gouvernementaux faisant suite à l'échange de vues.

Au texte des amendements étaient joints un commentaire pour chacun des amendements, une fiche financière et une fiche d'évaluation y relatives, ainsi qu'une version coordonnée du projet de loi sous examen tenant compte desdits amendements.

Les avis complémentaires de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins et de la Commission consultative des droits de l'homme ont été communiqués au Conseil d'État par dépêches du 10 décembre 2021. L'avis complémentaire de la Chambre des salariés a été communiqué au Conseil d'État par dépêche du 21 décembre 2021.

Le présent avis se rapporte au texte coordonné du projet de loi sous examen tel qu'il est issu des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

L'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées est actuellement réglementé par le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

Les auteurs expliquent leur choix de procéder par l'adoption d'une loi et non pas par une modification du règlement grand-ducal précité du 8 décembre 1999 par le fait que les matières traitées par le texte sous avis relèvent pour la plupart des matières réservées à la loi. L'intervention du pouvoir réglementaire est dès lors exclue en dehors des conditions fixées par l'article 32, paragraphe 3, de la Constitution.

Selon l'exposé des motifs, le projet de loi sous avis constitue « une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique […]. Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services. »

Dans cet objectif, les auteurs expriment vouloir axer les mesures autour de trois axes novateurs, à savoir la gestion qualité, la transparence et la flexibilité.

Le Conseil d'État constate que l'axe « gestion qualité » se traduit d'un côté par l'obligation pour les organismes gestionnaires de la plupart des services visés par la loi en projet de fixer, dans le cadre de l'adoption de leur projet d'établissement, le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs de qualité et ses indicateurs d'évaluation, et de l'autre côté par l'obligation de mettre le projet d'établissement en adéquation avec les objectifs de qualité y fixés. Le Conseil d'État estime que ces dispositions restent des plus vagues et n'auront pas d'effet immédiat sur la qualité des soins et prestations offerts. En effet, la loi en projet ne prévoit ni de définition ni un encadrement des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation que le projet d'établissement doit contenir. Même si à l'endroit de la définition du projet d'établissement pour les structures d'hébergement pour personnes âgées, il est prévu d'insérer « les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie, … », le Conseil d'État note que les auteurs omettent de tracer ou d'encadrer ces concepts de prise en charge. Il renvoie dans ce contexte aux exigences à remplir par les prestataires du chèque-service accueil. En effet, le législateur a mis en place un cadre de référence qui s'applique aux organismes visés par la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse en vue d'obtenir, en sus de l'agrément, la reconnaissance comme prestataire du chèque-service accueil en exécution de la loi précitée du 4 juillet 2008. Les prestations à fournir par les organismes visés doivent répondre à ce cadre de référence qui est fixé par règlement grand-ducal[1] qui est pris en exécution de l'article 31 du chapitre 5 de la loi précitée du 4 juillet 2008 qui est intitulé « assurance de la qualité ». Le Conseil d'État estime qu'il serait imaginable de prévoir un système semblable pour garantir un encadrement de qualité pour tous les services destinés à offrir des prestations d'hébergement, de soins et d'activités aux personnes âgées. Des cadres de référence y relatifs existent déjà et pourraient servir de base à l'élaboration d'un cadre national[2].

À défaut de précisions quant aux objectifs de qualité et aux indicateurs d'évaluation, voire quant aux concepts de prise en charge, les dispositions prévues au niveau de la gestion qualité par la loi en projet n'auront qu'un effet très limité en ce qu'elles exigent uniquement que les organismes gestionnaires définissent des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation ainsi que des concepts de prise en charge, sans que la loi ne contienne des dispositions quant aux normes ou critères à respecter ou quant aux lignes directrices selon lesquelles ces objectifs ou indicateurs sont à définir. L'organisme gestionnaire reste donc entièrement libre de fixer ses objectifs de qualité et de choisir les indicateurs destinés à évaluer l'atteinte de ces objectifs. Aussi, le Conseil d'État estime-t-il que, sur base du dispositif prévu, aucun retrait de l'agrément ne sera possible ni pour cause d'inadéquation éventuelle des objectifs de qualité ou des indicateurs d'évaluation à des normes qui, pour le reste, ne sont pas précisées

---

1 Règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2017 portant établissement du cadre de référence national « Éducation non formelle des enfants et des jeunes ».

2 https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2018-03/reco_bientraitance.pdf
https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:290eaa7f-25cc-43ce-8449-6e21757620c9/demenz_handlungsempfehlungen.pdf

par le dispositif législatif, ni pour cause d'un système de la gestion de qualité jugé non conforme ou insuffisant par l'autorité de surveillance. Uniquement le défaut de formuler des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, voire la non-mise en place d'un système de la gestion de qualité, pourrait entraîner un retrait de l'agrément. Pour le surplus, le Conseil d'État note encore que le chapitre destiné au « service repas sur roues » ne contient aucune disposition concernant la mise en place d'un système de la gestion de qualité.[3]

La loi en projet se limite ainsi à donner des normes à respecter au niveau de l'encadrement matériel, essentiellement sous forme d'exigences relatives aux infrastructures, ainsi que des conditions de qualification pour le personnel d'encadrement. Concernant les exigences à respecter au niveau des infrastructures, le Conseil d'État estime que la loi en projet omet de donner avec précision les normes supplémentaires à respecter par rapport aux normes déjà mises en place dans le cadre des procédures d'autorisation existantes, notamment au niveau des conditions de salubrité et des conditions d'exploitation.

Le Conseil d'État constate que les auteurs ont pris le choix de répartir les différents services visés sur 7 chapitres, à savoir :

Chapitre 1er : Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Chapitre 2 : Services d'aides et de soins à domicile

Chapitre 3 : Centres de jour pour personnes âgées

Chapitre 4 : Clubs Aktiv Plus

Chapitre 5 : Services repas sur roues

Chapitre 6 : Services activités seniors

Chapitre 7 : Services téléalarme

Le Conseil d'État relève que même si la loi en projet porte le titre de « qualité des services pour personnes âgées », certains des services visés ne s'adressent pas uniquement à des personnes âgées, mais également à toute autre personne nécessitant ou désirant profiter de l'une ou l'autre des prestations visées, ceci surtout dans le cadre des « services d'aides et de soins à domicile ». Il est par conséquent à se demander si le service national d'information et de médiation pour personnes « âgées » est uniquement compétent pour connaître des différends relatifs aux services et prestations offerts par les organismes gestionnaires à des personnes « âgées », de sorte que les personnes « non âgées » qui profitent de ces mêmes services et prestations ne peuvent pas saisir le service national d'information et de médiation ? Le Conseil d'État y reviendra en détail dans le cadre de l'examen de l'article concerné.

Concernant encore l'institution d'un médiateur, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées dans son avis du 21 janvier 2014[4] à l'égard de l'institution d'un médiateur dans la fonction publique, dans lequel il avait exposé ce qui suit : « […] le Conseil d'État est à se demander s'il ne serait pas indiqué de renoncer à l'instauration d'un médiateur spécial pour la fonction publique et d'étendre à ce domaine les compétences du médiateur instauré par la loi du 22 août 2003 instituant un médiateur. […] Le Conseil d'État saisit l'occasion pour suggérer au législateur d'endiguer la prolifération des médiateurs. Il se réfère à cet égard à l'exemple de la France qui a regroupé en une institution unique dénommée « Défenseur des droits », quatre anciennes institutions, à savoir : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Commission nationale de déontologie de la sécurité et la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité. »

Concernant les dispositions régissant la qualification et le nombre du personnel, le Conseil d'État note que les auteurs omettent de reprendre les dispositions régissant les normes minimales de personnel prévues par les règlements grand-ducaux pris en exécution de la loi précitée du 8 septembre 1998 et procèdent à une flexibilisation dans la mesure où le nombre minimal de personnel par tranches de nombre d'usagers nécessitant des soins est supprimé. Un seul critère subsiste pour les structures d'hébergement pour personnes âgées dans la mesure où le nombre de certaines fonctions-clés est adapté lorsque le nombre de résidents dépasse le seuil de soixante personnes, sans aucunement donner de norme globale concernant le nombre minimal de personnel nécessaire pour garantir un encadrement de qualité. En effet, le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder

---

3 https://www.bmel.de/SharedDocs/Downloads/DE/_Ernaehrung/GesundeErnaehrung/DGE-Standard_Seniorenverpflegung.pdf?__blob=publicationFile&v=4

4 Doc.parl. 6457[3]

aux gestionnaires de services pour personnes âgées prévoit par exemple que dans les centres intégrés pour personnes âgées « le service doit disposer de

- au moins un poste à plein temps par vingt usagers nécessitant moins de 3,5 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins
- au moins un poste à plein temps par dix usagers nécessitant entre au moins 3,5 et moins de 7 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins
- au moins un poste à plein temps par cinq usagers nécessitant au moins 7 et moins de 15 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins
- au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers nécessitant au moins 15 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins. »

Pour d'autres services visés par la loi en projet, les compétences requises pour le personnel d'encadrement ne sont même pas indiquées. Ainsi, pour les « clubs Aktiv Plus » et les « services activités seniors », la loi en projet se limite à prévoir que le personnel d'encadrement doit disposer des « compétences nécessaires » pour mettre en œuvre les prestations et services à offrir, tout en laissant ainsi aux services visés la liberté de définir ce qu'il faut entendre par « compétences nécessaires ». Il est encore à noter que les « règles d'hygiène et sanitaires à respecter » et le « système de prévention et de lutte contre les infections » ne sont pas prévus auxdits chapitres, alors que ces points ont été insérés aux chapitres 1er à 3 par les amendements. Le système de la gestion de qualité est également moins exigeant que celui prévu pour les structures et services visés aux trois premiers chapitres. Les auteurs n'expliquent pas les raisons qui les amènent à réduire les exigences d'hygiène et de qualité dans le cadre des « clubs Aktiv Plus » et des « services activités seniors ».

À de nombreux endroits de la loi en projet, le Conseil d'État a été amené à émettre des oppositions formelles en raison de dispositions imprécises, voire incohérentes par rapport à d'autres dispositions, qui engendrent des insécurités juridiques. En outre, les matières traitées par la loi en projet constituent des matières réservées à la loi, en l'occurrence la protection de la santé et la restriction à la liberté de commerce, de sorte que la détermination des éléments essentiels est réservée à la loi par la Constitution, tandis que les éléments moins essentiels peuvent être relégués à des règlements et arrêtés pris par le Grand-Duc.

Le Conseil d'État tient encore à attirer l'attention des auteurs sur le fait que, notamment au chapitre 2, les dispositions y prévues sont à lire conjointement avec les dispositions du livre V du Code de la sécurité sociale. Celui-ci prévoit en détail ce qu'il faut entendre par « réseau d'aides et de soins », alors que la loi en projet utilise l'expression « service d'aides et de soins », tout en se référant à plusieurs endroits aux dispositions du livre V précité. En particulier ce livre V prévoit en son article 387*bis* que « les prestations à charge de l'assurance dépendance sont fournies par les prestataires … dans le respect des normes concernant la qualification et la dotation du personnel […] fixés par règlement grand-ducal ». Le soi-disant « système de la gestion de qualité » à prévoir au projet d'établissement en exécution de l'article 24 de la loi en projet est-il à comprendre comme étant régi par les normes prévues à l'article 387*bis* précité ? Le Conseil d'État estime que la mise en pratique des chapitres 1er et 2 risque d'engendrer des redondances administratives dans la mesure où les clients qui sont logés dans une structure d'hébergement pour personnes âgées et qui profitent également de prestations de l'assurance dépendance de la part d'un service d'aides et de soins à domicile se voient ouvrir plusieurs dossiers de prise en charge dont les gestionnaires respectifs devront assumer la coordination. Par ailleurs, le service d'aides et de soins à domicile devra en sus des exigences à respecter en exécution de la loi en projet répondre aux exigences de qualité qui lui sont imposées par le Code de la sécurité sociale. Le Conseil d'État constate que ces dernières exigences sont surveillées par l'autorité de surveillance de l'assurance dépendance tandis que la mise en place et le contrôle du système de la gestion de qualité prévu par la loi en projet relèvent de la compétence du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Pour le surplus, le Conseil d'État note qu'au chapitre 8 destiné à mettre en place certaines exigences par rapport aux projets immobiliers utilisant une « dénomination visant des personnes âgées », les auteurs exposent que la dénomination visée est à entendre comme « toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. » Le Conseil d'État est à se demander quels sont les critères qui encadrent cette notion et dans quelle mesure une publicité pour un ensemble de logements est à considérer comme s'adressant à des personnes âgées ? Dans la mesure où la loi en projet ne prévoit ni l'octroi

d'un agrément ni de sanctions en cas de non-respect des obligations découlant du chapitre 8, les dispositions dudit chapitre, tout en ayant un caractère normatif, sont plutôt synonymes d'un « appel bienveillant » invitant les responsables de la construction et de la vente d'habitations « à dénomination visant des personnes âgées » de bien vouloir se conformer aux dispositions découlant du chapitre 8 de la loi en projet.

*

EXAMEN DES ARTICLES

Article 1er

Sans observation.

Article 2

Le paragraphe 1er de l'article sous examen est à supprimer pour être superfétatoire puisqu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité et que toutes les autorisations requises doivent être accordées.

Le paragraphe 2 dispose ce qui suit : « Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis ». Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. »

Ce paragraphe soulève plusieurs observations de la part du Conseil d'État.

D'abord en ce qui concerne les logements à offrir, le Conseil d'État comprend que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Pour les logements de type « appartement » et de type « oasis », le Conseil d'État comprend que ces logements ne doivent pas être offerts. Pour cette raison, il suggère aux auteurs de ne pas prévoir une telle disposition au niveau des obligations d'infrastructures et d'équipements à respecter par les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Par ailleurs, d'après la lecture faite par le Conseil d'État, les logements visés au paragraphe 2, troisième phrase, sont déterminés par les phrases précédentes qui se réfèrent aux logements de type « oasis » et à ceux de type « appartement ». À cet égard, il convient de noter que la définition de la notion d'« unité adaptée » prévoit qu'uniquement des logements individuels et des logements de type « appartement » peuvent être regroupés en « unité adaptée ». Les logements de type « oasis » ne peuvent pas, selon cette définition, être regroupés au sein d'une « unité adaptée ». Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs de mettre la troisième phrase en phase avec la définition de la notion d'« unité adaptée ».

En ce qui concerne le paragraphe 3, alinéa 3, qui prévoit que « [s]i le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir », le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne du texte, de faire abstraction du terme « maximum » après le terme « nombre » étant donné que, selon l'article 1er, point 9°, toute unité de vie peut accueillir au maximum trente résidents. En effet, le Conseil d'État comprend qu'un séjour supplémentaire doit être prévu à l'intérieur d'une unité de vie dès que le nombre de résidents dans cette unité de vie dépasse vingt personnes, sans pour autant pouvoir dépasser le nombre maximal de trente résidents prévu par la définition de la notion d'« unité de vie ».

Concernant le paragraphe 4, le Conseil d'État constate que le système d'alerte d'urgence « individuel » sera précisé par le règlement grand-ducal prévu au paragraphe 5. Il se demande cependant ce qu'il faut entendre par « équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication », notion prévue au même paragraphe 4 ? Est-il suffisant de prévoir une boîte de connexion au réseau des télécommunications ou faut-il encore s'assurer de la qualité de cette connexion ? Ou faut-il encore prévoir la mise à disposition d'autres « équipements » ? Aux yeux du Conseil d'État, il ne peut pas s'agir de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire. Dans un souci

de transparence voire de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'apporter les précisions y relatives en ajoutant par exemple un point 6 au paragraphe 5 qui pourrait être formulé comme suit :

« 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication ».

Concernant encore le paragraphe 5 et en sus de l'observation concernant l'accès aux technologies, le Conseil d'État ne perçoit pas l'utilité de prévoir des précisions quant à la conception et l'aménagement des bâtiments, des installations sanitaires et des exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation, étant donné que dans le cadre des autorisations de construction et des contrôles effectués par l'Inspection du travail et des mines un certain nombre de ces éléments font déjà l'objet de normes établies pour ce genre de constructions. S'il est dans l'intention des auteurs d'émettre des normes et critères allant au-delà de ce qui est prévu par le droit commun régissant les structures d'hébergement pour personnes âgées, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de formuler ces exigences supplémentaires avec la précision requise dans la loi en projet. Si les dispositions à préciser ne constituent pas des exigences supplémentaires par rapport à des normes déjà établies, il n'y a pas lieu de prévoir la relégation à un règlement grand-ducal pour les précisions invoquées.

Le paragraphe 6 prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », « peut accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment et fixées dans la présente loi » si au moins l'une des conditions y prévues est remplie. Il convient de noter que les exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement à respecter par l'organisme gestionnaire relèvent de la matière réservée à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 6, (restriction à la liberté de commerce). Or, l'emploi du terme « pouvoir » est susceptible de conférer un pouvoir discrétionnaire au ministre, ce qui est inconcevable dans une matière réservée à la loi. Partant, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer le terme « peut » et de ne retenir que le terme « accorde », étant donné que le ministre ayant la Famille dans ses attributions ne « peut » accorder une telle dérogation que si au moins l'une des trois conditions visées au paragraphe 6 est remplie.

En ce qui concerne le point 1° du même paragraphe 6, le Conseil d'État estime que les dérogations à accorder par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sont encadrées par des critères suffisamment précis.

Le point 2° prévoit que le ministre « peut » accorder une dérogation lorsque « le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée ». S'agissant d'une disposition relevant d'une matière réservée à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 6, le Conseil d'État rappelle que dans ces matières, une autorité administrative ne saurait se voir accorder par le législateur un pouvoir d'appréciation sans limite pour prendre des décisions et que la loi doit définir les éléments essentiels de la matière avec une netteté suffisante pour écarter tout pouvoir discrétionnaire absolu de la part de l'administration. À cet égard, le Conseil d'État relève le flou qui entoure la notion de « charge disproportionnée », mise en avant pour encadrer le pouvoir d'appréciation que le ministre sera appelé à exercer, ainsi que la marge d'interprétation qui en résulte pour le ministre et le risque d'une application arbitraire de la loi qui en découle. Au vu des développements qui précèdent, le Conseil d'État est dès lors amené à s'opposer formellement au dispositif proposé qui ne répond pas aux principes constitutionnels entourant les matières réservées à la loi en ce qui concerne la notion de « charge disproportionnée ».

Pour ce qui concerne les critères qu'il s'agit d'insérer dans le projet de loi sous examen pour encadrer la notion de « charge disproportionnée », le Conseil d'État renvoie au projet de loi n° 7346 qui définit la « charge disproportionnée » comme une « disproportion manifeste entre les améliorations apportées par la mise en œuvre des exigences d'accessibilité, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou la viabilité de l'exploitation des lieux ouverts au public et des voies publiques, d'autre part. Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont : a) le coût estimé des travaux ; b) l'effet discriminatoire pour la personne handicapée que peut avoir le refus de réaliser les travaux ; c) la possibilité de compenser la charge par des aides publiques ; d) l'utilité estimée pour les personnes handicapées, d'une manière générale, compte tenu de la fréquence et de la durée d'utilisation des lieux et services concernés ; e) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir un service ; f) l'impossibilité dûment justifiée, par des pièces comptables et financières, par la personne à qui incombe la charge des travaux d'accessibilité, de faire face aux frais engendrés par ces travaux ». Des critères analogues pourraient être utilement élaborés pour définir

la notion de « charge disproportionnée » dans le respect des normes requises pour les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Pour ce qui est du point 3°, il semble s'agir d'une sorte de « garde-fou » pour ne pas cerner toutes les dispositions légales et réglementaires supplémentaires en vigueur. Or, s'agissant d'une matière réservée à la loi, il est rappelé que la future loi devra définir non seulement les éléments essentiels du dispositif en tant que tels, mais le faire avec une précision permettant d'écarter tout pouvoir discrétionnaire absolu dans le chef de l'administration. Partant, le Conseil d'État exige sous peine d'opposition formelle que soient clairement énoncées les exigences à respecter tout en assortissant les éventuelles dérogations par des critères objectifs.

Finalement, le Conseil d'État tient à signaler que la disposition du paragraphe 6 ne précise pas dans quelle mesure le ministre saurait donner plusieurs dérogations.

Article 3

Cet article est censé concerner les « prestations et services ». Au paragraphe 1er, qui énumère ce que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées « est tenue de garantir », le point 1° prévoit que « les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, de type « appartement » ou de type « oasis » ». À cet égard, le Conseil d'État rappelle que la structure d'hébergement n'a pas l'obligation de mettre à disposition tous ces types de logements, elle a pour seule obligation de mettre un logement de type individuel à disposition du résident. Partant, sous peine d'opposition formelle, il exige, dans un souci de sécurité juridique, de supprimer le bout de phrase « , de type « appartement » ou de type « oasis » ». Par ailleurs, le Conseil d'État estime utile d'insérer les termes « au moins » après ceux de « servi chaud ».

Le paragraphe 1er, point 4°, dispose que « le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine » fait partie des prestations que la structure d'hébergement pour personnes âgées doit garantir. Mis à part le fait que le terme « régulier » est superfétatoire étant donné que la disposition du point 4° prévoit que le suivi doit être effectué deux fois par semaine, il y a lieu de préciser comment ce suivi doit se dérouler. S'agit-il d'un suivi par téléphone ? S'agit-il de visites physiques ? S'agit-il d'une obligation à l'égard du médecin généraliste assurant le suivi du résident au sein de la structure d'hébergement ? S'il ne s'agit pas d'une obligation à l'égard du médecin, comment les auteurs entendent-ils respecter les dispositions encadrant le secret médical des informations à recueillir ? Devant la panoplie de questions encadrant cette disposition, le Conseil d'État s'oppose formellement à la disposition du point 4°, qui est source d'insécurité juridique.

Par ailleurs, et concernant toujours le point 4°, le Conseil d'État s'interroge sur les raisons qui ont amené les auteurs à limiter le suivi régulier du résident hospitalisé aux « résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2 » ? Le Conseil d'État comprend ce libellé comme opérant une différence de traitement entre les résidents qui ont des personnes de contact déclarées et ceux qui n'en ont pas. Or, le suivi médical régulier du patient hospitalisé ne peut pas être fonction du simple fait qu'une personne de contact ou de confiance soit déclarée. S'il est vrai que dans ce cas, la structure d'hébergement contacte en premier lieu la personne y référée, le Conseil d'État estime que la structure doit en tout état de cause assurer le suivi médical régulier de ses résidents dans le cadre du contrat d'hébergement, y compris lorsque celui-ci est hospitalisé. Le Conseil d'État tient à signaler que selon la jurisprudence constante de la Cour constitutionnelle relative à l'article 10*bis*, paragraphe 1er, de la Constitution, le législateur peut sans violer le principe constitutionnel de l'égalité devant la loi soumettre certaines catégories de personnes à des régimes légaux différents à la condition que la différence instituée procède de disparités objectives, qu'elle soit rationnellement justifiée, adéquate et proportionnée à son but. Il s'interroge, dans ce contexte, quant au caractère rationnellement justifié de la différence de traitement ainsi induite par le projet de loi sous avis entre les résidents hospitalisés qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance et ceux qui en disposent. Dans l'attente d'explications de nature à fonder la différence de traitement répondant aux critères établis par la Cour constitutionnelle, le Conseil d'État réserve sa position quant à la dispense du second vote constitutionnel. S'y ajoute qu'en limitant le suivi régulier aux seuls résidents hospitalisés n'ayant aucune personne de contact, il est même concevable que l'entourage d'un résident ne veuille plus figurer comme personne de contact étant donné que par la suite le suivi régulier est assuré par la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Le Conseil d'État est encore à se demander pourquoi la structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir l'accompagnement de la visite médicale des médecins-généralistes dans l'institution, alors que pour la visite médicale auprès de « spécialistes », elle est seulement tenue de garantir « l'organisation » ? Puisque le paragraphe 2 prévoit que « l'accompagnement du résident à une visite médicale » peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement, le Conseil d'État comprend que celui-ci peut être offert sur facturation. Le Conseil d'État s'étonne par ailleurs du fait que le catalogue des prestations prévoit l'accompagnement des résidents pour les visites médicales auprès du généraliste au sein de la structure d'hébergement, alors que de toute façon pour tout déplacement au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées il faut garantir un certain niveau d'accompagnement en fonction de l'état de mobilité du résident. Ce n'est que lorsque le résident doit quitter la structure, que l'organisme gestionnaire doit solliciter des ressources personnelles supplémentaires pour garantir un accompagnement adéquat.

En ce qui concerne le paragraphe 2, deuxième phrase, il y a lieu de préciser la visite médicale y visée étant donné que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'« institution » fait partie intégrante du contrat d'hébergement et est compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement, du moins pour les personnes ne disposant pas d'une personne de contact ou de confiance. Il recommande en outre de remplacer le terme « institution », non autrement défini, par la notion de « structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Article 4

L'article sous examen introduit la notion de « chargé de direction » en prévoyant que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un chargé de direction qui assure la gestion journalière.

Le paragraphe 1er, prévoit que ce chargé de direction doit « être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire » et impose une condition de présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées ainsi qu'une condition de permanence d'au moins quatre heures d'affilée par semaine pour les résidents et leurs familles. Le paragraphe 2 dispose que le chargé de direction peut travailler 75 pour cent d'une tâche complète dans une structure d'hébergement ayant une capacité d'accueil de moins de soixante lits, tandis que le paragraphe 3 prévoit qu'à partir de soixante lits, la tâche du chargé de direction doit être de 100 pour cent, sauf si cette tâche est répartie sur deux chargés qui sont « solidairement » responsables et à condition que chacune des deux tâches soit de 50 pour cent d'une tâche complète. Au paragraphe 4 suivent des conditions quant à la direction de deux structures par un même directeur, voire quant à la direction de plusieurs services visés par la présente loi, ainsi que des dispositions pour régler les cas d'absence de longue durée ou de vacance du poste du chargé de direction. Le Conseil d'État relève que les dispositions précitées soulèvent un certain nombre d'interrogations. En premier lieu, le Conseil d'État est à se demander s'il est opportun que le législateur impose la nature du contrat liant le chargé de direction à l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement dont il se voit confier la gestion journalière ? Ce contrat doit-il contenir tous les autres éléments et conditions fixés par l'article sous examen, notamment en matière de présence obligatoire et de permanence ? Si ce contrat peut uniquement revêtir la forme d'un contrat de travail, est-ce que les dispositions et les formes imposées par la loi en projet au contrat, notamment en matière de durée de travail, viennent-elles s'ajouter à celles déjà prévues par le Code du travail ? Même si ces conditions sont insérées afin de garantir la qualité des prestations et services de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les détails imposés risquent de ne pas couvrir toutes les situations possibles. En effet si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes », est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction peut se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 km ? Se pose encore la question de savoir si cette distance maximale absolue de 5 km séparant deux structures d'hébergement pour personnes âgées permettant au même chargé de direction d'assumer leur gestion journalière, est mesurée à vol d'oiseau ?

Concernant plus particulièrement la responsabilité solidaire prévue au paragraphe 3, deuxième phrase, dans le cas où deux chargés de direction sont engagés pour assurer la gestion journalière d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, le Conseil d'État constate que, dans le cadre des amendements, les auteurs ont procédé au paragraphe 1er à la suppression du bout de phrase prévoyant que

le chargé de direction « est directement responsable devant la direction générale ou les organes directionnels de l'organisme gestionnaire ». Par conséquent, le Conseil d'État demande d'aligner le libellé du paragraphe 3, deuxième phrase, sur celui du paragraphe 1er en supprimant les termes « qui sont alors solidairement responsables ». Pour le surplus, il est à se demander ce que les auteurs visent par le terme « solidairement » ? Si les auteurs ne suivent pas le Conseil d'État dans sa proposition de supprimer le bout de phrase « qui sont alors solidairement responsables », le terme « solidairement » nécessite d'être précisé.

Le paragraphe 6 porte sur l'organisation interne de la structure d'hébergement pour personnes âgées de sorte que le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous avis pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Pour le surplus, le Conseil d'État constate que l'expression « absence de longue durée » n'est pas définie, de sorte qu'elle risque d'être source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, que cette expression soit définie avec la précision requise. Se pose encore la question de savoir ce qui se passe lorsque le chargé de direction est absent pour une « courte durée ». Ici encore le Conseil d'État estime qu'il revient à l'organigramme interne de régler les questions entourant le remplacement du chargé de direction dans ses tâches de gestion journalière lors des absences de courte durée.

Au paragraphe 8, il est prévu que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents » non autrement définis. Le Conseil d'État demande de disposer que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être documentée en cas de besoin. Quant à l'opportunité d'employer la notion d'« antécédents judiciaires », le Conseil d'État renvoie à son avis complémentaire n°°7425 du 19 décembre 2020[5] ainsi qu'à son avis n° 7691 du 26 octobre 2021[6]. Il reviendra sur cette problématique lors de l'examen de l'article 15.

Article 5

Selon le commentaire des articles, l'article sous examen est censé définir « les principes de recrutement » et « la qualification professionnelle » du personnel d'encadrement.

Au paragraphe 1er, il est ainsi disposé qu'au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail et se prévaloir d'une qualification professionnelle les destinant à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. Le paragraphe 1er, dernière phrase, prévoit que « [l]'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer ». En ce qui concerne les domaines visés par cette dernière phrase, l'exigence de disposer d'une autorisation d'exercer est déjà prévue par d'autres lois. Ainsi, pour ce qui est du domaine des soins, l'exigence de disposer d'une autorisation d'exercer est prévue, entre autres, par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé. Concernant le domaine socio-éducatif, l'exigence de disposer d'une autorisation d'exercer est prévue par l'article 3*bis* de la loi modifiée du 10 août 2005 portant création d'un Lycée technique pour professions éducatives et sociales. Partant, le Conseil d'État demande de supprimer la phrase visée pour être superfétatoire.

Au paragraphe 2, et en complément au paragraphe 1er, il est prévu qu'au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement « peuvent » intervenir sans disposer de qualification professionnelle. Étant donné qu'au paragraphe 1er il est disposé qu'au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification professionnelle, il est superfétatoire de prévoir « qu'au plus vingt pour cent » ne nécessitent pas de qualification professionnelle. S'il est dans l'intention des auteurs de vouloir insister sur le fait que le personnel d'encadrement qui intervient soit sous contrat de travail sans disposer de qualification professionnelle soit sur vacation ou à titre bénévole ne peut pas intervenir dans l'organisation des prestations et services, il y a lieu, dans un souci d'une meilleure lisibilité, de prévoir cette condition au paragraphe 1er en écrivant par exemple : « Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. »

---

5 Doc. parl. n° 7425[8].

6 Doc. parl. n° 7691[5].

En ce qui concerne le paragraphe 3, le Conseil d'État comprend que tout le personnel d'encadrement, qu'il soit engagé sous contrat de travail ou non, doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Or, d'après le paragraphe 3, deuxième phrase, le niveau de compétences en ce qui concerne la compréhension de l'oral et l'expression de l'oral dans la langue luxembourgeoise doit être atteint « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail ». Par conséquent, le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail doit-il comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise (cf. paragraphe 3, première phrase) dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail ?

En ce qui concerne le paragraphe 4, le Conseil renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 4, paragraphe 8, au sujet de l'appréciation de l'honorabilité et y reviendra lors de l'examen de l'article 15.

Concernant le paragraphe 5, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Finalement, le paragraphe 6 dispose que : « En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées. » Le Conseil d'État estime encore que cette disposition n'a pas de valeur normative propre et que, par ailleurs, en ce qui concerne les professions de santé, cette disposition est superfétatoire dans la mesure où la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé prévoit même des sanctions pénales pour « celui qui exerce, sans y être autorisé, une de ces professions, sauf le cas d'urgence avérée » (article 16, paragraphe 1er, lettre a)).

Article 6

Le paragraphe 1er prévoit une condition d'encadrement minimale pour garantir la fourniture continue d'aides et de soins qui consiste à prévoir obligatoirement la présence d'un agent infirmier et celle d'un « agent » faisant partie du personnel d'encadrement sur place pendant vingt-quatre heures sur vingt-quatre, et sept jours sur sept. En outre, la présence d'un « agent » supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits. Le Conseil d'État estime utile de préciser la qualification requise pour les « agents » faisant partie du personnel d'encadrement et il se demande pour quelle raison les auteurs n'ont pas repris les dispositions relatives aux normes minimales en matière de personnel prévues à l'article 12 du règlement grand-ducal précité du 8 décembre 1999. En effet, cet article définit pour chaque service ou structure les normes minimales en matière de personnel en fonction de la durée de soins nécessaire et du nombre de résidents sans avoir recours à des tranches, mais en déterminant de façon détaillée le nombre de postes à plein temps nécessaires par résident en prévoyant par exemple pour les centres intégrés pour personnes âgées que le service doit disposer :

> « d'au moins un poste à plein temps par vingt usagers nécessitant moins de 3,5 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins ;
>
> d'au moins un poste à plein temps par dix usagers nécessitant entre au moins 3,5 et moins de 7 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins ;
>
> d'au moins un poste à plein temps par cinq usagers nécessitant au moins 7 et moins de 15 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins ;
>
> d'au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers nécessitant au moins 15 heures de prestations hebdomadaires d'assistance, d'aide et de soins. »

Il s'interroge en outre sur la portée de la dernière phrase du paragraphe 1er qui dispose que ce paragraphe « s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale ».

Le paragraphe 2 définit la proportion du personnel qui doit se prévaloir d'une qualification spécifique en matière de soins palliatifs. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de viser avec précision que la formation doit être celle prévue en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie. La même observation vaut pour le paragraphe 3 qui exige une formation de cent soixante heures en soins palliatifs pour au moins un agent exerçant une

profession de santé. Pour le surplus, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose de la formation de cent-soixante heures.

Le paragraphe 4 prévoit entre autres que « l'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement » et qu'« [u]n règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation [en psycho-gériatrie]. » Étant donné que le domaine de la santé constitue, en vertu de l'article 11, paragraphe 5, de la Constitution, une matière qui relève de la loi formelle, les règlements grand-ducaux pris en cette matière ne se conçoivent que dans le cadre légal prédéfini de l'article 32, paragraphe 3, de la Constitution, c'est-à-dire que le Grand-Duc ne peut prendre ces règlements qu'en vertu d'une disposition légale particulière qui fixe l'objectif des mesures d'exécution et le cas échéant les conditions auxquelles elles sont soumises. Le règlement grand-ducal prévu au paragraphe 4 est censé déterminer l'organisation de la formation en psycho-gériatrie sans que soient indiqués au niveau de la loi en projet ni les principes ni les points essentiels régissant cette formation. Seul le nombre d'heures minimal de formation à suivre par le personnel est renseigné dans la base légale. Cette observation vaut également pour la formation prévue au paragraphe 6, alinéa 2. Par conséquent, le Conseil d'État doit s'opposer formellement aux dispositions des paragraphes 4, et 6, alinéa 2.

Le paragraphe 5 prévoit qu'au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé et veiller à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents. Comme pour le paragraphe 3 concernant l'agent qui bénéficie d'une qualification en soins palliatifs, le Conseil d'État estime que la disposition revient à imposer dans le cas où un seul agent assume cette fonction que cet agent doit être présent en permanence. Par ailleurs, le Conseil d'État considère que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il suggère de rédiger la phrase visée comme suit : « Il organise et coordonne les soins de santé administrés aux résidents. » Les mêmes observations valent pour le paragraphe 6, alinéa 1er, deuxième phrase où il y a donc lieu de remplacer les termes « veille à » par les termes « surveille » ou « vérifie ».

Article 7

Le Conseil d'État note que les dispositions sur le comité d'éthique s'inspirent des dispositions de l'article 26 de la loi du 8 mars 2018 relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière.

Le paragraphe 1er prévoit que l'organisme gestionnaire est tenu de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement du comité d'éthique. Dans la mesure où il relève de l'évidence que le comité éthique doit disposer des moyens nécessaires à son bon fonctionnement, le Conseil d'État recommande de supprimer le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement », pour être superfétatoire.

Au paragraphe 2, la première partie de la deuxième phrase, qui dispose qu'« il [le comité d'éthique] est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou […] » est redondante par rapport au paragraphe 1er. Partant, le Conseil d'État recommande aux auteurs de faire abstraction de la deuxième phrase du paragraphe 2 et de l'insérer au paragraphe 1er en y ajoutant la phrase suivante : « Dans le cas d'un comité éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. »

Au paragraphe 3, point 1°, l'expression « fournir une aide à la décision concernant […] des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents » est inappropriée étant donné qu'aucune décision n'est à prendre dans ce contexte par le résident, son représentant légal ou la personne de contact au sens de l'article 12. En effet, dans ce cas, la seule mission du comité d'éthique est de vérifier le respect des droits fondamentaux du résident par l'organisme gestionnaire. Partant, le point 1° est à reformuler comme suit : « de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou aux questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ; ».

Par ailleurs, le Conseil d'État constate que les points 1° et 3° portent sur les droits fondamentaux des résidents en général tandis que le point 2° porte sur les droits fondamentaux « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3. » Le Conseil d'État se demande si cette différence est voulue et, dans l'affirmative, quelle en est la raison.

Le paragraphe 5 prévoit que « [s]ur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines. » Le

Conseil d'État se demande dans quel contexte s'inscrit la possibilité pour le comité d'éthique d'être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction. S'agit-il dans le contexte des missions visées au paragraphe 3, points 2° et 3°, le point 1° pouvant a priori être exclu étant donné que celui-ci ne s'adresse ni au chargé de direction ni à l'organisme gestionnaire ? Dans l'affirmative, il convient de renvoyer aux missions concernées.

Article 8

En ce qui concerne le paragraphe 1er, qui prévoit qu'un registre est créé, lequel sera publié sur un portail internet, le Conseil d'État tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit : « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] »[7]. Par conséquent, il est recommandé de conférer une dénomination précise au registre en question et de reformuler le paragraphe 1er en s'inspirant du libellé précité.

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

Finalement, la deuxième phrase du paragraphe 1er précise encore que le registre est publié sur un « portail internet ». Le dispositif sous revue semble être inspiré de celui qui figure à l'article 29 de la loi modifiée du 4 juillet 2008 sur la jeunesse. En principe, l'accès à des registres est limité à des personnes spécifiquement désignées. Dans le cas sous revue, il s'agit d'une mise à disposition d'une base de données sur un site internet accessible au public. Partant, et à l'instar d'autres textes en vigueur, il est suggéré de préciser que « Le registre est public » et de supprimer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre ». Le responsable du traitement pourra néanmoins être défini sous une disposition distincte.

Le paragraphe 2, alinéa 1er, de l'article sous examen, instaure l'obligation pour l'organisme gestionnaire de « notifier » au ministre les informations prévues au paragraphe 3 de la même disposition. En ce qui concerne la terminologie, il est suggéré de remplacer le verbe « notifier » par celui de « communiquer » ou « transmettre », plus approprié au contexte visé. Il en va de même de la deuxième phrase qu'il est suggéré de reformuler comme suit : « Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ». Au paragraphe 2, alinéa 2, première phrase, il est encore suggéré de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception » et de faire abstraction des termes « de la notification ».

Au paragraphe 2, alinéa 2, deuxième phrase, il est suggéré de veiller à la cohérence de la terminologie et de remplacer le terme « délivrer » par celui de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par ailleurs, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit. En effet, les alinéas 1er et 2 du paragraphe 2, emploient le terme « informations » et non pas le terme « données ». Dans un souci de clarté du texte de l'article sous examen, le Conseil d'État recommande aux auteurs de reformuler l'article sous examen en remplaçant lors de chaque occurrence le terme « informations » par celui de « données ».

Finalement, il est encore suggéré de remplacer à l'alinéa 3, première phrase, le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Au paragraphe 3, la phrase liminaire dispose que les informations « doivent comporter les éléments suivants ». Au vu de l'observation qui précède, le Conseil d'État demande de reformuler cette phrase comme suit : « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

---

7 Voir l'article 2 de la loi modifiée du 13 janvier 2019 instituant un Registre des bénéficiaires effectifs. Voir aussi :

– la loi du 5 décembre 2016 portant création d'un registre électronique national des entreprises de transport par route et la loi du 10 juillet 2020 portant transposition de l'article 31 de la directive (UE) 2015/849 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme, modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2006/70/CE de la Commission, tel que modifié par la directive (UE) 2018/843 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2018 modifiant la directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme ainsi que les directives 2009/138/CE et 2013/36/UE.

Article 9

Le Conseil d'État attire l'attention des auteurs sur la nécessité de remplacer l'expression « portant sur » par celle de « contenant » à la phrase liminaire de l'alinéa 1er du paragraphe 1er de l'article sous examen.

Par ailleurs, le Conseil d'État se demande ce que les auteurs entendent par la notion « d'autres concepts de prise en charge spécifiques » qui est employée au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d). En effet, si les auteurs ont pris le soin de définir la notion de « oasis » visée par le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d), de l'article sous examen, il n'en reste pas moins que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » ne sont aucunement définis. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser les autres concepts de prise en charge visés par le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d).

Finalement, le Conseil d'État comprend qu'au regard du paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre k), le projet d'établissement est censé formuler des « objectifs [de] qualité » et des « indicateurs d'évaluation ». En ce qui concerne la notion d'« objectifs de qualité », le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 13. Quant à la notion d'« indicateurs d'évaluation », le Conseil d'État se demande si ces indicateurs sont les « indicateurs de qualité à évaluer » prévus au paragraphe 1er, alinéa 2 de l'article 13 ? Dans l'affirmative et dans un souci de meilleure lisibilité, le Conseil d'État suggère d'y renvoyer et d'employer, dans un souci de cohérence interne du texte, une seule et unique terminologie pour désigner ces indicateurs.

Article 10

Le paragraphe 2, dernière phrase, dispose que seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. Le Conseil d'État estime qu'en pratique cette disposition peut être difficilement mise en œuvre dans la mesure où le contrat d'hébergement est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Le paragraphe 3, deuxième phrase, dispose que « [p]our la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. » Le Conseil d'État estime que mis à part le fait que cette disposition n'a pas de valeur normative, elle est superfétatoire dans la mesure où toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature d'un contrat.

Article 11

Sans observation.

Article 12

L'article sous examen prévoit qu'un dossier individuel du résident est établi en vue « d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge du résident. »

Le Conseil d'État constate que la notion de « plan de prise en charge du résident » est employée pour la première fois au paragraphe 1er de l'article sous examen. Se pose dès lors la question de savoir si les auteurs visent par cette notion le « plan de vie individuel » visé à l'article 3, point 2°. Dans l'affirmative, il convient dans un souci de cohérence interne du texte de reprendre la notion de « plan de vie individuel ». Dans la négative, cette notion n'étant aucunement définie, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de préciser cette notion.

Le paragraphe 2 détermine les éléments et les informations que doit comprendre le dossier individuel. Quant au « dossier individuel de soins de santé structuré » énuméré au point 10°, le Conseil d'État relève que le terme « structuré » ne présente pas de valeur normative et demande partant d'en faire abstraction. Par ailleurs, et afin d'éviter toute confusion entre les différents dossiers individuels prévus au paragraphe 2 de l'article sous examen, le Conseil d'État demande de reformuler le point 10° comme suit : « 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés. Un règlement grand-ducal […] ».

Le paragraphe 3 est à supprimer en ce qu'il fait double emploi avec le paragraphe 1er, troisième phrase.

Le paragraphe 5 prévoit que : « Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal. » Ledit paragraphe est à reformuler en ce qui concerne l'accès du résident et de son représentant légal au dossier individuel dans la mesure où ni le résident ni son représentant légal n'exécutent des missions légales ou conventionnelles pour la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident. L'accès du résident et de son représentant légal ne devrait dès lors pas être limité à l'exécution des missions précitées. La même observation vaut pour le secret professionnel auquel ni le résident ni son représentant légal ne sont soumis. Partant, le paragraphe 5 est également à revoir sur ce point. À cette fin, le Conseil d'État recommande aux auteurs de scinder le paragraphe 5 en deux alinéas : un premier alinéa porterait alors sur l'accès par le résident ou son représentant légal au dossier individuel du résident et un second sur l'accès et le secret professionnel du chargé de direction, du personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er et du médecin traitant. Par ailleurs, le Conseil d'État suggère de supprimer le bout de phrase « et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal » pour être superfétatoire étant donné que cet article s'applique nécessairement à tout membre du personnel qui reçoit des secrets qu'on lui confie.

Article 13

L'article sous examen porte sur la qualité des prestations et services et le système de la gestion de qualité qui devra être mis en place par l'organisme gestionnaire.

Le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, prévoit que le système de la gestion de qualité permet à l'organisme gestionnaire d'évaluer « le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ». La disposition précitée de l'article 9 dispose que le projet d'établissement définit « le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation », sans autrement définir les termes y utilisés, de sorte que le bout de phrase « définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) » est à supprimer. Si les auteurs ont voulu préciser que l'évaluation doit se faire par rapport aux objectifs de qualité que la structure d'hébergement s'est donnée par l'intermédiaire de son projet d'établissement, le Conseil d'État suggère de disposer que le système de la gestion de qualité évalue « le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport à ses objectifs de qualité ».

Le Conseil d'État constate que les points 3°, 5° et 6° emploient également la notion d'« objectifs de qualité » et suggère de préciser auxdits points qu'il s'agit des objectifs de qualité visés au point 1°.

Le paragraphe 1er, alinéa 2, prévoit qu'« [u]n règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er ». S'agissant d'une matière réservée à loi en vertu de l'article 11, paragraphes 5 (protection de la santé) et 6 (restriction à la liberté de commerce), le Conseil d'État signale que dans ces matières, la Constitution réserve la détermination des éléments essentiels à la loi, tandis que les éléments moins essentiels peuvent être relégués à des règlements et arrêtés pris par le Grand-Duc. Par conséquent, le Conseil d'État est amené à demander, sous peine d'opposition formelle, que soient déterminés les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet.

En ce qui concerne le paragraphe 2, le Conseil d'État s'interroge sur les raisons qui ont amené les auteurs à prévoir que l'évaluation prévue au paragraphe 1er de l'article sous examen doit être réalisée au moins tous les cinq ans. Aux yeux du Conseil d'État, ce délai, même s'il s'agit d'une durée à ne pas dépasser, paraît assez long et pourrait être utilement réduit.

L'alinéa 3 prévoit que « [l]'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » Ici encore le Conseil d'État s'interroge sur les objectifs y visés. S'agit-il des « objectifs de qualité » ? Dans l'affirmative, est-ce que cela revient à dire que les « objectifs de qualité » sont formulés par l'organisme gestionnaire pour une période d'évaluation ? Telle que formulée la disposition est imprécise au point de constituer une insécurité juridique pour l'organisme gestionnaire. Le Conseil d'État demande donc, sous peine d'opposition formelle, de formuler avec la précision requise la définition des objectifs visés.

Article 14

Le paragraphe 1er dispose que « les activités tombant sous le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ».

La procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous examen, il est superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous examen.

Le paragraphe 2 qui fait référence à l'agrément à octroyer par le ministre en exécution de la loi précitée du 8 septembre 1998 est également à supprimer.

Finalement, le paragraphe 3 est encore superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 15

Le paragraphe 2, point 2°, prévoit que l'organisme gestionnaire fournit des attestations signées indiquant que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité, alors que parallèlement il faut joindre les documents relatifs à la qualification professionnelle, à l'expérience professionnelle et à la tâche du chargé de direction. Le Conseil d'État s'interroge sur la nécessité de prévoir ces attestations en sus des documents déjà prévus. En effet, pour ce qui concerne la preuve quant aux compétences requises respectivement en gestion et en gérontologie, celle-ci est dûment rapportée par les documents relatifs aux qualifications professionnelles et expériences professionnelles, de sorte qu'une attestation supplémentaire émise par la personne qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées est superfétatoire. En ce qui concerne les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Par ailleurs, si la preuve quant aux exigences linguistiques et qualifications requises semble facilement à rapporter à l'aide de certificats ou diplômes, il en est autrement pour ce qui concerne la condition d'honorabilité, et ce dans la mesure où le texte sous avis ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peut être prouvée. Au vu des observations formulées par le Conseil d'État à l'égard des articles 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4 relatives à la notion d'« honorabilité » et aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande dans un souci de sécurité juridique et sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». Cette observation ainsi que l'opposition formelle y relative valent également pour le paragraphe 2, point 3°.

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Article 16

L'article sous examen prévoit de créer un registre qui est mis en place par le ministre et qui contient les données reprises aux dossiers d'agrément.

En ce qui concerne le paragraphe 1er, il est suggéré de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de pouvoir le distinguer du registre prévu à l'article 8.

Au paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Par ailleurs, le Conseil d'État constate que le paragraphe 5 rappelle l'application du règlement (UE) 2016/679 précité. Dès lors que ce règlement européen est d'application directe, le Conseil d'État s'in-

terroge sur la nécessité juridique d'y faire une référence expresse dans le cadre du projet de loi sous examen. Par conséquent, le Conseil d'État suggère d'omettre cette référence.

Article 17

La définition prévue à l'article sous examen dispose qu'est considérée comme « services d'aides et de soins à domicile » « toute activité consistant à accomplir pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code la sécurité sociale, des prises en charge de situations en fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ». Le livre V du Code de la sécurité sociale qui emploie la notion de « réseau d'aides et de soins » (RAS) à domicile dispose qu'est considéré comme RAS « un ensemble valablement constitué d'une ou de plusieurs personnes physiques ou morales assurant aux personnes dépendantes maintenues à domicile les aides et soins requis en fonction de leur état de dépendance. » Au vu de la définition qui précède, se pose la question de savoir s'il existe des services n'offrant que la prise en charge en fin de vie ou des prestations de soins relevant d'une seule profession de santé qui ne sont pas constitués en RAS à l'égard de l'assurance dépendance ? En tout état de cause, le Conseil d'État estime que le terme « activité » est inapproprié. En effet, il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées.

Le Conseil d'État note encore que l'article sous examen omet de définir la notion d'« usager » qui est pourtant utilisée dans le cadre d'autres articles du chapitre 2 portant sur les services d'aides et de soins à domicile pour désigner la personne à laquelle s'adressent les services tombant sous le champ d'application de ce chapitre. Il estime qu'il ne peut s'agir, dans ce contexte, que des personnes ayant recours, à leur domicile, à un réseau d'aides et de soins indépendamment de leur âge et de leur état de dépendance, contrairement à d'autres services visés par la loi en projet qui ne s'adressent qu'à des personnes âgées.

Article 18

Le paragraphe 1er, point 1°, de l'article sous examen, prévoit que chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir entre autres « la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ». Dans la mesure où le point sous examen se réfère à « la prestation de soins » sans donner plus de précision, il convient soit de déterminer la prestation de soins y visée, soit de se référer aux « prestations de soins relevant des attributions des professions de santé » si l'ensemble des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé sont visées, tel que mentionné au commentaire de l'article sous examen.

En ce qui concerne les paragraphes 1er et 2, le Conseil d'État se demande si les services d'aides et de soins (réseaux) visés sont en relation avec l'assurance dépendance via les conventions-cadre établies ? Si tel est le cas, l'article sous avis est à supprimer pour être superfétatoire, voire redondant, par rapport aux dispositions du Code de la sécurité sociale. Dans la négative, le Conseil d'État estime qu'il est préférable de se limiter par référence aux dispositions similaires prévues au Code de la sécurité sociale afin de mettre en place une certaine harmonisation des procédures. En effet, pour tout bénéficiaire d'un réseau d'aides et de soins dont les prestations sont prises en charge par l'assurance dépendance, un plan de prise en charge individuel est déjà établi.

Article 19

L'article sous examen prévoit que chaque service d'aides et de soins est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière.

Le paragraphe 1er prévoit la possibilité pour le chargé de direction d'avoir des « délégués ». Le Conseil d'État constate qu'une telle possibilité n'est pas prévue pour le chargé de direction des autres services visés par la loi en projet.

Étant donné que les autres dispositions sont similaires aux dispositions de l'article 4, le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle y formulées.

Article 20

Concernant les paragraphes 2, dernière phrase, 3, 4, et 5, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 1er, dernière phrase, 3, 4 et 5.

Article 21

Dans un souci de cohérence interne du texte, il convient de remplacer, à l'intitulé et au paragraphe 1er de l'article sous examen, les termes « des agents d'encadrement » par les termes « du personnel d'encadrement ».

En ce qui concerne le paragraphe 1er, le Conseil d'État s'interroge sur la portée de l'alinéa 2 qui dispose que le paragraphe précité « s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale ».

Quant aux paragraphes 2 à 6, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard des paragraphes 2 à 6 de l'article 6 et aux oppositions formelles y formulées.

Article 22

Le libellé de l'article 22 s'inspirant fortement du libellé de l'article 7, il est renvoyé aux observations y formulées.

Article 23

Le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'article 8 du projet de loi sous examen.

Article 24

Quant au paragraphe 1er, points 3° et 8°, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettres d) et k), ainsi qu'à l'opposition formelle émise à l'égard de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre d).

Article 25

Il est renvoyé aux observations formulées par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10 du projet de loi sous examen.

Par ailleurs, le Conseil d'État est à se demander s'il est nécessaire de prévoir pour chaque usager l'établissement d'un contrat étant donné qu'un plan de prise en charge uniformisé est établi pour toute personne dépendante bénéficiant de la prise en charge des prestations en exécution des dispositions du livre V du Code de la sécurité sociale ? Il estime qu'il serait utile de reformuler l'article sous examen afin de prévoir avec les détails nécessaires la coordination entre les prestations prises en charge en exécution du plan de prise en charge et celles facturées à la personne dépendante en sus des besoins couverts par l'assurance dépendance.

Article 26

Sans observation.

Article 27

Le Conseil d'État signale qu'au paragraphe 5, le renvoi à l'article 19 est erroné et qu'il convient de renvoyer à l'article 20 qui porte sur le personnel d'encadrement des services d'aides et de soins à domicile. Par ailleurs, le Conseil d'État constate qu'en ne visant que le paragraphe 2 de l'article 20, l'accès au dossier individuel n'est pas limité aux « agents d'encadrement » disposant d'un contrat de travail étant donné que ceux-ci sont visés par le paragraphe 1er de l'article 20. Ainsi, si par analogie à l'article 12, paragraphe 5, l'accès devait être limité aux « agents d'encadrement » disposant d'un contrat de travail et d'une qualification professionnelle sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative, il conviendrait de viser l'article 20, paragraphes 1er et 2.

Pour les autres dispositions, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 12 du projet de loi sous examen, excepté celle relative à la notion de « plan de prise en charge de l'usager », étant donné que la notion de « plan individuel de prise en charge » est employée à l'article 18 qui détermine les prestations et services à fournir par les services d'aides et de soins à domicile. Néanmoins et afin d'assurer la cohérence interne du texte, le Conseil d'État demande d'insérer le terme « individuel » au paragraphe 1er, première phrase, de l'article sous examen, en écrivant « plan individuel de prise en charge ».

Article 28

Le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, prévoit que le système de la gestion de qualité permet à l'organisme gestionnaire d'évaluer « le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux

objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8° ». Or, dans la mesure où le point 8° ne donne pas de définition des objectifs de qualité, le bout de phrase « définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8° » est à supprimer. Le Conseil d'État estime qu'il s'agit des objectifs de qualité définis par l'organisme gestionnaire dans son projet d'établissement et suggère dès lors d'écrire « le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport à ses objectifs de qualité ».

Pour ce qui concerne les autres dispositions de l'article sous examen, le Conseil d'État renvoie aux observations et aux oppositions formelles formulées à l'article 13.

Article 29

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 30

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ».

Le Conseil d'État renvoie, par ailleurs, aux observations formulées à l'égard de l'article 15 ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées.

Article 31

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 32

Concernant la définition de la notion de « centre de jour pour personnes âgées », celle-ci semble viser uniquement la notion de « service » gérontologique sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service. Or, dans la suite du texte, les auteurs utilisent la notion de « centre de jour » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par ailleurs, le Conseil d'État note que les auteurs ne prévoient pas de disposition définissant la notion d'« usager ». Il estime que, dans ce contexte, il paraît évident qu'il ne peut s'agir que des personnes « âgées » ayant un besoin en aides et de soins auxquelles s'adressent les « centres de séjours pour personnes âgées ».

Article 33

Relevant de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer de toutes les autorisations requises, le paragraphe 1er est à supprimer, pour être superfétatoire.

Concernant le paragraphe 3, le Conseil d'État recommande aux auteurs de remplacer, par analogie à l'article 2, les termes « gérer un » par les termes « disposer d'un ». Il en est de même du paragraphe 4, point 4°, où il convient d'ajouter le terme « individuel » à la notion de « système d'alerte d'urgence ».

En ce qui concerne le paragraphe 4, point 6°, le Conseil d'État constate que les auteurs des amendements ont supprimé à l'article 2, paragraphe 5, le point 6°, dont le libellé est identique au libellé du point 6° du paragraphe 4 de l'article sous examen, aux motifs que le « règlement dont question à l'article 2, paragraphe 5 du projet de loi initial ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et distribution de repas, le point 6° est supprimé. En effet, ces locaux sont soumis à des normes générales à respecter, comme par exemple la norme dite HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ; analyse des dangers et points critiques à maîtriser). » Si le règlement grand-ducal mentionné au paragraphe 4 de l'article sous examen devait également ne

pas contenir de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et de distribution de repas, il conviendrait de faire abstraction du point 6° précité.

Quant aux paragraphes 4 et 5, il est encore renvoyé aux observations et aux oppositions formelles formulées à l'égard de l'article 2, paragraphes 5 et 6, du projet de loi sous examen.

S'ajoute aux observations y formulées, celle relative au paragraphe 5, point 2°, et portant sur le remplacement, dans un souci de cohérence interne du texte, des termes « est démesurée » par « constitue une charge disproportionnée ».

Article 34

Le paragraphe 1er, point 1°, dispose ce qui suit : « Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir : 1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ». Dans la mesure où le point sous examen se réfère à « la prestation de soins » sans donner plus de précision, il y a lieu de préciser les prestations de soins visées.

Par ailleurs, dans un souci d'une meilleure lisibilité du texte, il est recommandé de regrouper les paragraphes 2 et 3, alinéa 1er et d'ériger le paragraphe 3, alinéa 2, en paragraphe 4.

Article 35

Dans la mesure où le libellé de l'article sous examen s'inspire fortement du libellé de l'article 4 du projet de loi sous examen, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à l'opposition formelle y formulées.

Article 36

Le paragraphe 3 dispose que « la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33 ». Le Conseil d'État se demande ce que les auteurs entendent par le terme « ponctuellement ». Estimant que les auteurs ont voulu viser des situations d'urgence voire des périodes de courte durée, le Conseil d'État demande, dans un souci de sécurité juridique et sous peine d'opposition formelle, de préciser la durée visée par les auteurs.

Le paragraphe 4 prévoit « qu'une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement. » À cet égard se pose la question de savoir ce que les auteurs entendent par la notion d'une « permanence de soins ». S'agit-il de soins à assurer par un infirmier ? Dans l'affirmative, le paragraphe 5 est à revoir en ce qu'il prévoit qu'un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche à temps partiel peut assumer la fonction d'infirmier.

Concernant le paragraphe 5 qui prévoit que soit le chargé de direction soit un agent du personnel d'encadrement doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer, l'exigence de disposer d'une autorisation d'exercer est prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé. Partant, le Conseil d'État demande de supprimer le bout de phrase « et disposer d'une autorisation d'exercer », pour être superfétatoire.

Quant aux paragraphes 6, 7, 8 et 9, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 1er, 3, 4 et 5 du projet de loi sous examen et concernant les paragraphes 10 et 11, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 6, paragraphes 2 et 4, du projet de loi sous examen ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées.

Article 37

L'article sous examen reprend le libellé de l'article 7. Partant, le Conseil d'État renvoie à ses observations y formulées.

En sus des observations y formulées, le Conseil d'État tient à signaler qu'au paragraphe 2, dernière phrase, la référence à l'article 6, paragraphe 3, semble erronée. En effet, l'article 6, paragraphe 3, se réfère à la qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs qu'au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées doit faire valoir. S'ajoute à cela que l'article 36 relatif au personnel d'encadrement des centres de jour pour personnes âgées ne prévoit pas qu'un agent du personnel d'encadrement doit faire valoir la formation précitée. Le Conseil d'État demande dès lors de revoir la

référence y reprise. Si les auteurs visent le cas où le comité d'éthique est mis en place en association avec un autre organisme gestionnaire qui gère un service dont le personnel d'encadrement doit disposer d'un agent faisant valoir la formation précitée, la dernière phrase devrait être reformulée en ce sens.

Articles 38 à 40

Le libellé des articles sous examen étant similaire au libellé des articles 8 à 10 du projet de loi sous examen, le Conseil d'État renvoie aux observations y formulées, excepté celle relative à la notion d'« autres concepts de prise en charge spécifique ».

Article 41

Le Conseil d'État est à se demander pourquoi les auteurs des amendements ont procédé à la suppression de l'obligation de mentionner une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager, information qu'il considère comme nécessaire notamment dans l'encadrement de personnes atteintes d'un certain niveau de démence.

Article 42

Le Conseil d'État constate que le paragraphe 5 prévoit que le personnel d'encadrement visé à l'article 36 est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Si par analogie aux chapitres 1er et 2, l'intention des auteurs est de donner accès au dossier individuel aux seuls agents du personnel d'encadrement qui disposent d'un contrat de travail et d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative, il convient de viser l'article 36, paragraphe 6, lequel prévoit qu'« au moins quatre-vingts pour cent du personnel d'encadrement » doit être engagé sous contrat de travail et disposer de la qualification professionnelle précitée.

Pour ce qui concerne les autres dispositions, le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle qu'il a formulées à l'article 12 du projet de loi sous examen.

Article 43

Le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, prévoit que le système de la gestion de qualité permet à l'organisme gestionnaire d'évaluer « le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ». Or, dans la mesure où la lettre i) ne donne pas de définition des objectifs de qualité, le bout de phrase « définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) » est à supprimer.

Quant aux autres dispositions de l'article sous examen, le Conseil d'État renvoie aux observations et aux oppositions formelles formulées à l'article 13.

Article 44

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 45

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ».

Le Conseil d'État renvoie, par ailleurs, aux observations et aux oppositions formelles formulées à l'article 15.

Article 46

Pour ce qui concerne l'article sous examen, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 47

Concernant la définition de la notion de « club Aktiv Plus », celle-ci semble viser uniquement la notion de « service », sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service. Or, dans la suite du texte, les auteurs utilisent la notion de « club Aktiv Plus » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par ailleurs, le Conseil d'État note que les auteurs ne prévoient pas de disposition définissant la notion d'« usager ». Il estime que, dans ce contexte, il paraît évident qu'il ne peut s'agir que des personnes âgées auxquelles s'adressent les services visés.

Article 48

Le paragraphe 1er est à supprimer, pour être superfétatoire, en ce qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer de toutes les autorisations requises.

Article 49

Sans observation.

Article 50

Quant aux dispositions de l'article sous examen, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 4 et à l'opposition formelle y formulée.

Article 51

En ce qui concerne les paragraphes 3, 4 et 5, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5.

Article 52

Le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 8 du projet de loi sous examen.

Article 53

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, phrase liminaire et point 1°, lettre k).

Article 54

Sans observation.

Article 55

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 56

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ».

Le Conseil d'État renvoie, par ailleurs, aux observations ainsi qu'aux oppositions formelles formulées à l'article 15.

Article 57

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 58

L'article sous revue procède à la définition de certaines notions qui seront employées au chapitre 5 portant sur les « Services repas sur roues ».

Quant à la définition de la notion de « service repas sur roues », reprise au point 2°, celle-ci est imprécise en ce qu'elle prévoit tout simplement qu'il s'agit de « toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas » sans prévoir que cette activité est destinée à l'« usager », tel que défini au point 3°. En effet, tel que la notion de « service repas sur roues » est formulée, l'on pourrait croire que celle-ci vise également des services de livraison à domicile ne s'adressant pas nécessairement à des personnes âgées ayant besoin d'accompagnement et de soutien. Partant, dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de lier la notion de « service repas sur roues » à celle d'« usager » en remplaçant le terme « personnes » par le terme « usagers » à l'endroit du point 2°.

Pour le surplus, le Conseil d'État tient à relever que la définition de la notion de « service repas sur roues » semble viser uniquement la notion de « service », sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service. Or, dans la suite du texte, les auteurs utilisent la notion de « service repas sur roues » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions de salubrité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par ailleurs, en ce qui concerne la définition de la notion d'« organisme gestionnaire » et dans un souci de cohérence interne du texte, il convient de remplacer les termes « de l'activité » par les termes « du service repas sur roues », en écrivant « […] coordination du service repas sur roues ».

Article 59

L'article sous examen est à supprimer pour être superfétatoire, en ce qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer des autorisations requises.

Article 60

Au point 1°, il est disposé que les repas doivent être variés et équilibrés ainsi qu'adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager. Un système de la gestion de qualité n'étant pas prévu, le Conseil d'État est à se demander dans quelle mesure la disposition sous avis est susceptible de faire l'objet de réclamations et par rapport à quels critères les réclamations éventuelles seront traitées.

Article 61

Le Conseil d'État signale que l'article sous examen ne prévoit pas que le chargé de direction puisse assumer la direction de plusieurs services visés par la loi en projet. Partant, il faudrait exclure le service repas sur roues des services pouvant être dirigés par un même chargé de direction. Les articles 4, paragraphe 5, 18, paragraphe 5, 33, paragraphe 3, 47, paragraphe 3, 66, paragraphe 2, 75, paragraphe 2, seraient, dès lors, à reformuler.

Étant donné que le libellé des autres dispositions est similaire aux dispositions de l'article 4 du projet de loi sous examen, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à l'opposition formelle y formulées.

Article 62

Au vu du libellé de l'article sous examen, qui est similaire au libellé de l'article 8 de la loi en projet, le Conseil d'État renvoie aux observations y formulées.

Article 63

En ce qui concerne les paragraphes 3 et 5, dernière phrase, de l'article sous examen, il est renvoyé aux observations formulées par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphes 2 et 3.

Article 64

Sans observation.

Article 65

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 66

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément, que ladite personne devient l'organisme gestionnaire.

Concernant les dispositions du paragraphe 2, point 2°, il est renvoyé aux observations ainsi qu'à l'opposition formelle formulées à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, point 2°.

Article 67

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 68

Concernant la définition de la notion de « service activités seniors », celle-ci semble viser uniquement la notion de « service », sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service. Or, dans la suite du texte, les auteurs utilisent la notion de « service activités seniors » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par ailleurs, le Conseil d'État note que les auteurs ne prévoient pas de disposition définissant la notion d'« usager ». Il estime que, dans ce contexte, il paraît évident qu'il ne peut s'agir que des personnes visées au point 2° de l'article sous examen auxquelles s'adressent les services visés.

Article 69

Le Conseil d'État signale que le paragraphe 1er est à omettre étant donné qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer de toutes les autorisations requises.

Article 70

Sans observation.

Article 71

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 4 et à l'opposition formelle y formulée.

Article 72

En ce qui concerne les paragraphes 3, 4 et 5, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5.

Article 73

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'article 8 du projet de loi sous examen.

Article 74

En ce qui concerne le paragraphe 1er, phrase liminaire, il convient de remplacer l'expression « portant sur » par celle de « contenant ».

Article 75

Sans observation.

Article 76

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 77

Au paragraphe 2, point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités

seniors ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ».

En ce qui concerne le paragraphe 2, points 2° et 3°, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3° ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées.

Article 78

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 79

L'article sous examen définit certaines des notions qui seront employées par le chapitre 7 ayant trait aux « Services téléalarme ».

Comme pour la notion de « service repas sur roues », il est utile de lier la notion de « service téléalarme » à celle de l'« usager » figurant au point 3°. En effet, telle que la notion de « service téléalarme » est rédigée il pourrait s'agir de toute activité consistant à garantir à aux moins trois personnes un service de communication, et ce, indépendamment de la catégorie des personnes visées. Partant, dans un souci de sécurité juridique et sous peine d'opposition formelle, le Conseil d'État demande de préciser que le service téléalarme est « une activité consistant à garantir à aux moins trois usagers un service de communication […]. »

Article 80

Sans observation.

Article 81

Cet article concerne le chargé de direction ainsi que les modalités selon lesquelles sa tâche doit être organisée. Le Conseil d'État note que les dispositions sous examen ne contiennent plus d'obligation quant à la nature du contrat du chargé de direction, alors que pour tous les autres services à agréer il est disposé que le chargé de direction doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Or, au paragraphe 4, il est disposé que le chargé de direction doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans les langues y visées « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail », de sorte que le Conseil estime qu'il est nécessaire de préciser que le chargé de direction est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Étant donné que les autres dispositions sont similaires aux dispositions de l'article 4, le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle y formulées.

Article 82

Le Conseil d'État constate que le paragraphe 1er ne fixe aucun délai dans lequel les agents de communication y visés doivent atteindre le niveau de compétences B2.

D'après le paragraphe 2, alinéa 3, deuxième phrase, le niveau de compétences y requis en ce qui concerne la maîtrise de la langue luxembourgeoise par les évaluateurs doit être atteint « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail ». Le Conseil d'État en déduit que, contrairement aux évaluateurs qui sont engagés sous contrat de travail, les évaluateurs qui ne sont pas engagés sous contrat de travail n'ont pas l'obligation d'atteindre les niveaux de compétences de la langue luxembourgeoise requis par le texte sous examen. Si toutefois telle n'est pas l'intention des auteurs, il y a lieu de préciser que tous les évaluateurs sont engagés sous contrat de travail.

Article 83

Le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 8 du projet de loi sous examen.

Article 84

Sans observation.

Article 85

Quant aux paragraphes 3 et 5, dernière phrase, de l'article sous examen, il est renvoyé aux observations formulées par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphes 2 et 3.

Article 86

Le Conseil d'État est à se demander pourquoi les auteurs des amendements ont procédé à la suppression de l'obligation de mentionner une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager, information qu'il considère comme nécessaire notamment dans l'encadrement de personnes atteintes d'un certain niveau de démence, et surtout en matière de mise en place d'un système « téléalarme ». En effet, ce service opère de façon prépondérante par l'intermédiaire d'une personne de l'entourage lors du déclenchement du système.

Article 87

L'article sous examen prévoit qu'un dossier individuel de l'usager est établi en vue « d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. »

Le Conseil d'État constate que la notion de « plan de prise en charge de l'usager » n'est aucunement définie par le chapitre 7 du projet de loi sous examen et qu'elle est employée pour la première fois, dans le cadre de ce chapitre, à l'article sous examen. Partant, dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'introduire au chapitre 7 une disposition qui détermine ce qu'il faut entendre par la notion de « plan de prise en charge » d'un usager du service téléalarme.

Par ailleurs, dans la mesure où, en vertu de l'article 82, il n'existe qu'une seule catégorie d'évaluateurs, laquelle est visée par l'article 82, paragraphe 2, et afin d'éviter toute équivoque, le Conseil d'État recommande aux auteurs d'omettre au paragraphe 4 toute référence au paragraphe 2 de l'article 82 en visant « les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82 ».

Quant au paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le point 2° n'énumère pas les données d'identification à fournir par les représentants légaux. En effet, les autres articles de la loi en projet qui déterminent les éléments et documents du dossier individuel précisent que le dossier individuel doit comprendre le nom et les prénoms des représentants légaux.

Pour ce qui concerne les autres dispositions de l'article sous avis, il est renvoyé aux observations formulées à l'égard de l'article 12, excepté celle relative au dossier individuel de soins de santé structuré.

Article 88

Sans observation.

Article 89

En renvoyant aux observations formulées à l'endroit de l'article 14, le Conseil d'État demande que l'article sous examen soit supprimé.

Article 90

En ce qui concerne les attestations visées au paragraphe 2, points 2° et 3°, il est renvoyé aux observations et oppositions formelles émises à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3°.

Par ailleurs, en ce qui concerne le paragraphe 2, point 3°, il convient de noter que la notion de « personnel d'encadrement » est malaisée en l'espèce étant donné que le chapitre 7 relatif aux services téléalarme n'emploie pas la notion de « personnel d'encadrement ». En effet, l'article 82 se borne à employer le terme « personnel ». Partant, dans un souci de cohérence interne du texte, il y a lieu de faire abstraction des termes « d'encadrement », et cela à deux reprises. S'y ajoute que le texte du point 3° vise les « agents » de sorte que seuls les agents de communication sont visés. Ainsi, en employant le terme « agents », les « évaluateurs » ne tombent pas sous son champ d'application.

Article 91

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16.

Article 92

Le Conseil d'État note que l'intitulé du chapitre emploie le terme d'« immeuble » alors que le libellé des articles de ce chapitre a recours à l'expression « bâtiment d'habitation collectif » ou « logement ». Même si l'intitulé ne revêt pas de caractère normatif, le Conseil d'État recommande aux auteurs, dans un but de meilleure lisibilité, de le mettre en phase avec la terminologie utilisée par les articles concernés.

Par ailleurs, le Conseil d'État constate que la définition de la notion de « logement » est une reproduction littérale de la définition figurant à l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, tandis que la définition de la notion de « bâtiment d'habitation collectif », est différente de celle figurant à l'article 1er, point 3°, de la loi précitée du 7 janvier 2022. Si la définition y reprise prévoit ce qui suit : « « bâtiment d'habitation collectif » : tout bâtiment qui comporte au moins cinq unités distinctes, dont au moins trois logements, qui sont réparties, même partiellement, sur au moins trois niveaux et qui sont desservies par des parties communes. […] », la loi en projet dispose qu'il s'agit, par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi précitée du 7 janvier 2022, de « tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties ou desservies par des parties communes. » Les auteurs n'expliquent pas autrement cette différence.

Article 93

Le paragraphe 1er, première phrase, prévoit que « toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement, à la loi du jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public[8], des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. » À cet égard, il convient de noter que l'article 4 de la loi précitée du 7 janvier 2022 dispose que pour les nouvelles constructions de bâtiments d'habitation collectifs, y compris les créations de bâtiments d'habitation collectifs par voie de changement d'affectation, les exigences d'accessibilité s'appliquent :

« 1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

6° à la signalétique. »

La loi en projet rajoute ainsi à la loi précitée du 7 janvier 2022 en prévoyant que chaque logement, et pas uniquement le bâtiment d'habitation collectif, doit répondre aux exigences d'accessibilité y prévues tout en rajoutant une exigence d'accessibilité supplémentaire relative aux sanitaires. Étant donné que dans la phrase liminaire les auteurs prévoient déjà que « chaque logement » doit être conforme à la loi précitée du 7 janvier 2022, le Conseil d'État estime qu'il est superfétatoire de reprendre littéralement les points 1° à 6° de l'article 4 de la loi précitée et qu'il suffit de relever uniquement les exigences supplémentaires à respecter dans le cadre de la loi en projet.

En ce qui concerne le paragraphe 2, le Conseil d'État tient à relever que le terme « loué » est inapproprié étant donné que le contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi précitée du 8 septembre 1998 n'est pas un contrat de bail. Partant, le Conseil d'État demande de reformuler le paragraphe 2 comme suit : « Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. »

Article 94

En ce qui concerne le paragraphe 2, le Conseil d'État estime que la dernière phrase qui précise que « la présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées », trouve

8 Loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public.

mieux sa place dans le règlement grand-ducal qui précisera les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées. S'y ajoute que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124 prévoit en effet à l'article 29, paragraphe 4, que « [l]e Conseil choisit en son sein un président et un vice-président. » Partant, la deuxième phrase du paragraphe 2 est à omettre.

Le Conseil d'État constate que l'article sous examen ne détermine pas le nombre des membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées et se limite à prévoir au paragraphe 3 qu'« [u]n règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil » tout en fixant le montant des jetons revenant aux membres à trente euros par séance. Or, comme l'attribution de jetons de présence aux membres du Conseil supérieur des personnes âgées est une dépense grevant le budget pendant plus d'un exercice et donc une matière réservée à la loi par application de l'article 99, alinéa 2, de la Constitution, la fixation du nombre des membres du Conseil supérieur des personnes âgées appartient au seul législateur et non pas au pouvoir règlementaire. Partant, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle, que le nombre de membres soit mentionné dans la loi en projet en y insérant le paragraphe 1er de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande que la nomination des membres du Conseil supérieur des personnes âgées par le ministre ayant la Famille dans ses attributions, qui fait actuellement l'objet du paragraphe 2 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 précité, soit également insérée dans la loi en projet.

Article 95

Sans observation.

Article 96

Le paragraphe 1er de l'article sous examen prévoit que les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi précitée du 8 septembre 1998 sont compétents pour contrôler le respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la loi en projet. Étant donné que la loi en projet ne prévoit pas de sanctions pénales en cas de violation des dispositions précitées, le Conseil d'État considère que le contrôle du respect de ces dispositions est dûment couvert par la loi précitée du 8 septembre 1998, de sorte qu'il recommande aux auteurs de supprimer le paragraphe 1er pour être superfétatoire.

Article 97

L'article sous examen porte sur la gestion des réclamations à faire valoir par les résidents, les usagers et les personnes de contact à l'égard des organismes gestionnaires.

Le paragraphe 1er prévoit que la gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre les personnes précitées. Le Conseil d'État tient à relever que ce paragraphe est dépourvu de sens en ce qu'il porte sur une démarche de conciliation sans qu'il prévoie l'intervention d'une tierce personne qui concilie les parties au litige. Le Conseil d'État tient encore à relever le caractère superfétatoire du paragraphe précité en ce qu'une procédure de médiation est dorénavant assurée par le service national d'information et de médiation pour personnes âgées qui est créé à l'article 98 du projet de loi sous examen. Partant, le Conseil d'État demande de faire abstraction du paragraphe 1er.

Le paragraphe 2 dispose ce qui suit : « Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement. » Le Conseil d'État donne à considérer que les articles déterminant les éléments devant figurer dans les projets d'établissement des services visés aux chapitres 1erà 4, 6, et 7, de la loi en projet, prévoient que la « gestion des réclamations » doit faire partie des éléments à faire figurer dans lesdits projets d'établissement, de sorte que le paragraphe 2 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence que les organismes gestionnaires des services précités doivent traiter les réclamations conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans leur projet d'établissement.

Pour ce qui concerne les « services repas sur roues » visés au chapitre 5, le Conseil d'État constate qu'il n'est pas nécessaire pour les organismes gestionnaires d'établir un projet d'établissement et par conséquent d'arrêter une procédure de gestion des réclamations. Partant, si les organismes gestionnaires des services repas sur roues devaient également adopter une procédure de gestion des réclamations, il

conviendrait soit de reformuler le paragraphe 2 pour y prévoir une procédure de gestion des réclamations pour les seuls « services repas sur roues », soit d'insérer une disposition prévoyant la mise en place d'une procédure de gestion des réclamations au chapitre 5. Si les organismes gestionnaires des services repas sur roues ne devaient pas adopter une procédure de gestion des réclamations ou si les auteurs devaient suivre la proposition d'insérer une disposition relative à la procédure de gestion des réclamations au chapitre 5, l'article sous examen serait à supprimer dans son intégralité et les articles subséquents à renuméroter.

Article 98

Le Conseil d'État constate que les points 1°, 5° et 7° du paragraphe 1er portent sur les différends entre usagers des services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de la présente loi, la médiation dans le domaine des personnes âgées et la conduite d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées. Dans la mesure où le service d'aides et de soins à domicile visé au chapitre 2 de la loi en projet ne s'adresse pas exclusivement aux personnes âgées, le Conseil d'État se demande si les personnes qui ne sont pas âgées, mais profitent d'un service d'aides et de soins à domicile peuvent également saisir le service national d'information et de médiation lorsqu'un différend les oppose à l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile ou lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes dans le cadre de l'exécution d'une prestation par le service d'aides et de soins à domicile.

Par ailleurs, le Conseil d'État note que le chapitre 13 ayant trait au « service national d'information et de médiation pour personnes âgées » s'inspire fortement du chapitre 3 de la loi modifiée 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient qui porte sur le « service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé ».

C'est ainsi que les missions du service national d'information et de médiation pour personnes âgées visées au paragraphe 1er de l'article sous examen sont dans leurs grandes lignes identiques aux missions du service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé. Le Conseil d'État constate néanmoins que le libellé des dispositions des points 3° et 4° n'est pas en phase avec la terminologie employée par la loi en projet.

En ce qui concerne plus précisément le point 3°, premier tiret, celui-ci prévoit que le service national d'information et de médiation pour personnes âgées a pour mission l'information sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur « toute restriction éventuelle à sa pratique ». Le Conseil d'État relève que le terme « pratique » est inapproprié en l'espèce dans la mesure où un organisme gestionnaire n'exerce pas une « pratique ».

Le point 4° prévoit qu'une des missions du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la gestion des « plaintes » et différends. Selon le point 6° est une mission du service national d'information et de médiation pour personnes âgées l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur « réclamation » en l'absence de solution par la voie de la médiation. Le Conseil d'État tient à relever que les articles qui déterminent les éléments à insérer dans les projets d'établissement emploient également les termes « gestion des réclamations ». Ainsi, dans la mesure où le terme « plaintes » n'est pas défini dans le dispositif sous examen en projet en relation avec la matière couverte par ce dernier, et dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de remplacer le terme « plaintes » par celui de « réclamations ».

Pour une meilleure lisibilité, le Conseil d'État recommande d'inverser les points 6° et 7°.

Quant au point 8°, le Conseil d'État estime qu'il est nécessaire de préciser l'objet des informations et des suggestions y visées.

Article 99

Le paragraphe 2 prévoit que « [s]ur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations. » Le Conseil d'État signale qu'au regard

du règlement (UE) 2016/679, le mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact, doit viser de manière précise les données à caractère personnel que le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut obtenir auprès d'autres administrations.

Article 100

Sans observation.

Article 101

En ce qui concerne le paragraphe 5, le Conseil d'État demande aux auteurs de s'en tenir à la formulation généralement employée en la matière. Le paragraphe en question est dès lors à reformuler comme suit :

> « Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État ».

Au paragraphe 7, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement au médiateur dans la mesure où celui-ci reçoit des secrets qu'on lui confie.

Article 102

Au paragraphe 1er, point 2°, le renvoi aux paragraphes 4 des articles 13, 28, 43, 54 75 et 88 est erroné. En effet, il convient de renvoyer aux paragraphes 3 desdits articles et non pas aux paragraphes 4.

Le paragraphe 3, alinéa 3, prévoit ce qui suit : « En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi. » À cet égard, il convient de noter que les articles y listés renvoient à leur tour à l'article 102, paragraphe 3. Dans un souci de simplification, le Conseil d'État recommande donc d'omettre, aux articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 67, 73, 78, 83, 87 et 91 toute référence à l'article 102, paragraphe 3.

Le paragraphe 4 détermine la composition de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. Pour les représentants y listés qui sont proposés par un ministre autre que le ministre ayant la Famille dans ses attributions, le Conseil d'État demande aux auteurs de compléter les points concernés par le ministre proposant.

Article 103

Le point 1° a pour objet d'insérer un point 6° à l'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis dont la teneur est la suivante : « 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » Le Conseil d'État estime que cette disposition est superfétatoire, car redondante par rapport à la loi précitée du 16 mai 1975. En effet, celle-ci dispose en son article 3, point 1°, que « [s]ont privatives les parties des bâtiments et des terrains réservés à l'usage exclusif d'un copropriétaire déterminé. Elles sont la propriété exclusive du copropriétaire » et en son article 10, point 1°, qu'« un règlement de copropriété, objet d'une convention générale ou de l'engagement de chacun des intéressés, détermine la destination des parties tant privatives que communes, ainsi que les conditions de leur jouissance; il établit également, sous réserve des dispositions de la présente loi, les règles relatives à l'administration des parties communes et fixe la quote-part des charges afférente à chaque lot. » Le règlement de copropriété n'a dès lors pas pour objet de régler l'administration des parties privatives de sorte qu'il ne saurait imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées.

Article 104

Le paragraphe 3 se réfère à l'immeuble défini à l'article 92. À cet égard, il est rappelé que l'article 92 ne définit pas la notion d'« immeuble ». Le Conseil d'État estime qu'il ne peut s'agir que du « bâtiment d'habitation collectif » dont au moins un des logements est vendu ou loué sous une déno-

mination visant des personnes âgées et demande par conséquent aux auteurs d'insérer, sous peine d'opposition formelle pour cause d'insécurité juridique, la dénomination correcte des bâtiments visés.

Le paragraphe 4, alinéa 2, dispose que « la disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi. » La disposition qui précède l'alinéa 2 prévoit que le chargé de direction en service à la date de l'entrée en vigueur de la future loi est autorisé à conserver son titre et sa fonction même s'il ne répond pas aux conditions requises par la loi en projet. Au commentaire portant sur l'alinéa 2, les auteurs exposent ce qui suit : « Les paragraphes 4 et 5 prévoient que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur de la présente loi et qui ne remplissent pas les conditions de qualification, de compétences et le niveau exigé de connaissance des langues prévues dans la présente loi, peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire. » L'alinéa 2 ne reflète cependant pas cette intention. En effet, le terme « opposable » est malaisé dans ce contexte et à remplacer par le terme applicable. Le Conseil d'État estime en outre que l'intention des auteurs est de prévoir que les agents du personnel d'encadrement engagé à la date de l'entrée en vigueur de la future loi et qui ne remplissent pas les conditions requises par la loi en projet peuvent continuer à exercer leur fonction. Or, les articles cités à l'alinéa 1er concernent exclusivement les conditions à remplir par les chargés de direction auxquelles il peut être dérogé pour les chargés de direction en service à la date de l'entrée en vigueur de la future loi et ne sont donc pas « applicables » aux autres agents visés à l'alinéa 2. Le Conseil d'État exige donc, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de revoir l'alinéa 2 en citant avec précision les dispositions qui ne s'appliquent pas aux agents visés.

Par ailleurs, d'après le commentaire portant sur l'article sous examen, les agents du personnel d'encadrement et le chargé de direction peuvent continuer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire. Le Conseil d'État note que cette intention des auteurs ne ressort pas de manière explicite de la lecture du paragraphe 4, alinéas 1er et 2.

Au paragraphe 5, il est prévu que le personnel d'encadrement dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée aux endroits respectifs. Le Conseil d'État estime que cette disposition constitue une dérogation par rapport au paragraphe 4 qui dispose de manière générale que les agents du personnel d'encadrement sont autorisés à « conserver […] leur fonction », même s'ils ne répondent pas (encore) aux conditions prévues par la loi en projet. Cette disposition pourrait valablement être intégrée dans la reformulation du paragraphe 4, alinéa 2, demandée à l'endroit de l'examen de la disposition précitée.

Articles 105 et 106

Sans observation.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Observations générales

Les nombres s'écrivent en toutes lettres, mais s'expriment en chiffres s'il s'agit de pour cent, de sommes d'argent, d'unités de mesure, d'indices de prix ou de dates.

Pour marquer une obligation, il suffit généralement de recourir au seul présent de l'indicatif, qui a, comme tel, valeur impérative, au lieu d'employer le verbe « devoir ».

Aux termes « si gravement », il y a lieu de supprimer le terme « si » pour être superfétatoire.

Le Conseil d'État relève que lors des renvois, les différents éléments auxquels il est renvoyé sont à séparer par des virgules, en écrivant, à titre d'exemple à l'article 27, paragraphe 2, point 3° « au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ».

Il n'est pas indiqué de faire figurer des abréviations ou de mettre des termes ou des références entre parenthèses dans le dispositif.

En ce qui concerne l'emploi du terme « notamment », le Conseil d'État signale que si celui-ci a pour but d'illustrer un principe établi par le texte, il est à écarter comme étant superfétatoire. Une énonciation d'exemples est en effet sans apport normatif.

Aux chapitres 1er, 2, 3, 4 et 6, il convient d'insérer les termes « d'encadrement » après le terme « personnel », chaque fois que ces termes font défaut.

Chapitre 1er

Le Conseil d'État signale que l'intitulé d'un chapitre doit refléter fidèlement et complètement son contenu. Partant, l'intitulé du chapitre 1er est à reformuler comme suit :

« Chapitre 1er – ~~Services et~~ Structures d'hébergement pour personnes âgées ».

Article 1er

Au point 6°, la formule « le ou les » est à écarter et il suffit d'écrire « les locaux mis à la disposition personnelle du résident ».

Au point 8°, il y a lieu d'accorder les termes « physiques », « psychiques » et « sociales » au singulier.

Article 2

Il convient de laisser une espace entre le point qui suit le numéro d'article et l'intitulé de l'article. Cette observation vaut également pour l'article 8.

Au paragraphe 2, il est recommandé de remplacer la virgule avant les termes « des logements de type « oasis » » par le terme « et ».

Au paragraphe 4, dans un souci de cohérence interne, il y a lieu d'insérer le terme « individuel » après les termes « système d'alerte d'urgence », pour écrire « système d'alerte d'urgence individuel ».

Au paragraphe 5, point 1°, la formule « du ou des » est à écarter et il suffit d'écrire :

« 1° la conception et l'aménagement des bâtiments ; ».

Cette observation vaut également pour l'article 33, paragraphe 4, point 1°.

Au paragraphe 6, phrase liminaire, il y a lieu d'ajouter les termes « de la structure d'hébergement pour personnes âgées » après le terme « bâtiment ».

Au paragraphe 6, point 1°, il est suggéré de remplacer le terme « aux » avant le terme « exigences » par les termes « à ces », pour écrire « à ces exigences ». Cette observation vaut également pour l'article 33, paragraphe 5, point 1°.

Article 4

Au paragraphe 1er, première phrase, il convient de remplacer les termes « l'établissement » par les termes « la structure ». Cette observation vaut également pour le paragraphe 6, alinéa 1er, deuxième phrase.

Article 7

En ce qui concerne le paragraphe 1er, le Conseil d'État signale que lorsqu'on se réfère au premier groupement d'articles, les lettres « er » sont à insérer en exposant derrière le numéro pour écrire « chapitre 1er ». Cette observation vaut également pour les articles 22, paragraphe 1er, et 37, paragraphe 1er.

Au paragraphe 2, première phrase, il convient d'insérer le terme « de » avant le terme « soins ». Cette observation vaut également pour les articles 22, paragraphe 2, première phrase, et 37, paragraphe 2, première phrase.

En ce qui concerne le paragraphe 4, deuxième phrase, il est signalé qu'il y a lieu d'indiquer avec précision et de manière correcte les textes auxquels il est renvoyé, en commençant par le paragraphe et ensuite, les points visés. Partant, il y a lieu d'écrire « du paragraphe 3, points 1° et 2°, ». Cette observation vaut également pour les articles 22, paragraphe 4, deuxième phrase, et 37, paragraphe 4, deuxième phrase.

Au paragraphe 5, il faut insérer les termes « d'hébergement pour personnes âgées » après le terme « structure ».

Article 8

À l'intitulé de l'article sous examen, il faut insérer un espace avant le terme « Informations ».

Article 9

Au paragraphe 1er, point 1°, lettre d), il convient de remplacer les termes « une « oasis » » par les termes « un logement de type « oasis » », pour écrire « des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ».

Article 12

Au paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°, les parenthèses sont à écarter, pour écrire « les données d'identification comprenant […] ». Cette observation vaut également pour les articles 27, paragraphe 2, points 1° et 3°, 42, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4° et 87, paragraphe 2, points 1°, 3°° et 4°.

Au paragraphe 2, point 1°, les parenthèses sont à écarter, pour écrire « de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ». Cette observation vaut également pour les articles 27, paragraphe 2, point 1°, et 42, paragraphe 2, point 1°.

Au paragraphe 6, alinéa 1er, première phrase, il convient d'ajouter une virgule après le terme « continue ». Cette observation vaut également pour les articles 27, paragraphe 6, alinéa 1er, première phrase, et 42, alinéa 1er, première phrase.

Article 13

Au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 3°, lettre a), il faut insérer les termes « pour personnes âgées » après les termes « structure d'hébergement ».

Au paragraphe 1er, alinéa 2, il y a lieu d'écrire « à l'alinéa 1er, points 1° à 7°. » Cette observation vaut également pour les articles 28, paragraphe 1er, alinéa 2, et 43, paragraphe 1er, alinéa 2.

Article 15

Au paragraphe 2, point 2°, les parenthèses sont à écarter, pour écrire « l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe ». Cette observation vaut également pour les articles 30, paragraphe 2, point 2°, 45, paragraphe 2, point 2°, 56, paragraphe 2, point 2°, 66, paragraphe 2, point 2°, 77, paragraphe 2, point 2° et 90, paragraphe 2, point 2°.

Au paragraphe 2, point 3°, il y a lieu de remplacer le terme « les » par le terme « l' » en écrivant :

> « concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire […] portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent […] ».

Cette observation vaut également pour les articles 30, paragraphe 2, point 3°, et 45, paragraphe 2, point 3°.

En ce qui concerne le paragraphe 2, point 6°, et tel que soulevé ci-avant, la formule « du ou des » est à écarter, pour écrire « un plan des bâtiments ».

Toujours au paragraphe 2, point 6°, il y a lieu de relever que lorsqu'un acte est cité, il faut veiller à reproduire son intitulé tel que publié officiellement, indépendamment de sa longueur, sauf s'il existe un intitulé de citation. Partant, il y a lieu d'écrire : « loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles ». Cette observation vaut également pour l'article 45, paragraphe 2, point 6°.

Article 16

Au paragraphe 2, la virgule avant le terme « porte » est à supprimer. Cette observation vaut également pour les articles 31, paragraphe 2, 46, paragraphe 2, 57, paragraphe 2, 67, paragraphe 2, 78, paragraphe 2, et 91, paragraphe 2.

Au paragraphe 4, alinéa 2, première phrase, il convient de supprimer la virgule après les termes « Toute personne » et d'insérer une virgule avant et après les termes « à quelque titre que ce soit ». Par ailleurs, le point-virgule avant le terme « sauf » est à remplacer par une virgule. Cette observation vaut également pour les articles 31, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase, 46, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase, 57, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase, 67, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase, 78, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase et 91, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase.

En ce qui concerne le paragraphe 5, le Conseil d'État signale que lorsqu'un acte est cité, il faut veiller à reproduire son intitulé tel que publié officiellement, indépendamment de sa longueur. Partant,

il faut écrire, à la première occurrence de l'intitulé dudit acte « règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ». Aux occurrences suivantes, il peut être exceptionnellement recouru aux termes « règlement (UE) 2016/679 précité ».

Article 17

Au point 2° et dans un souci d'homogénéité, il est recommandé de remplacer les termes « des prises en charge de situations de fin de vie » par ceux de « de la prise en charge de situations de fin de vie ».

Article 19

Au paragraphe 1er, quatrième phrase, il convient d'écrire « Le nom de ces délégués est portés à la connaissance des usagers et du personnel. »

Aux paragraphes 2 et 3, il y a lieu d'insérer les termes « d'aides et de soins à domicile » après le terme « service », étant donné qu'aucune forme abrégée n'est introduite pour désigner le « service d'aides et de soins à domicile ».

Article 20

Au paragraphe 1er, il convient d'écrire « Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire ». Cette observation vaut également pour l'article 36, paragraphe 6, première phrase.

Article 21

Au paragraphe 1er, première phrase, il convient d'écrire « , premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, ».

Article 22

Au paragraphe 2, quatrième phrase, il y a lieu de remplacer les termes « dont question » par le terme « prévue ». Cette observation vaut également pour l'article 37, paragraphe 2, quatrième phrase.

Au paragraphe 3, point 1°, il faut insérer les termes « paragraphe 2, » après les termes « article 27, ».

Article 31

Au paragraphe 5, il convient d'insérer le terme « précité » après les termes « règlement (UE) 2016/679, et cela à deux reprises. Cette observation vaut également pour les articles 46, paragraphe 5, 57, paragraphe 5, 67, paragraphe 5, 78, paragraphe 5, et 91, paragraphe 5.

Article 33

Au paragraphe 5, phrase liminaire, il y a lieu d'ajouter les termes « du centre de jour pour personnes âgées » après le terme « locaux ».

Article 35

Au paragraphe 4, première phrase, il y a lieu de remplacer le terme « service » par les termes « centre de jour pour personnes âgées ».

Article 36

Au paragraphe 8, première phrase, il y a lieu d'insérer les termes « pour personnes âgées » après les termes « centres de jour », étant donné qu'aucune forme abrégée n'est introduite par le projet de loi sous examen pour désigner le « centre de jour pour personnes âgées ». Cette observation vaut également pour l'article 45, paragraphe 2, point 8°.

Article 37

Au paragraphe 3, point 1°, il faut insérer les termes « paragraphe 2, » après les termes « article 42, ».

Au paragraphe 5, il y a lieu d'ajouter les termes « de jour pour personnes âgées » après le terme « centre », étant donné qu'aucune forme abrégée n'est introduite par le projet de loi sous examen pour désigner le « centre de jour pour personnes âgées ».

Article 39

Au paragraphe 1er, point 1°, lettre k), il convient d'écrire :

« k) un système de prévention et de lutte contre les infections ; ».

Article 46

En ce qui concerne le paragraphe 5, il y a lieu de noter que lorsque l'on se réfère au premier jour d'un mois, les lettres « er » sont à insérer en exposant derrière le numéro pour écrire « 1er ».

Le paragraphe 7, alinéa 2, est à terminer par un point final.

Article 50

Au paragraphe 1er, première phrase, il y a lieu de remplacer les termes « des services » par les termes « du club ».

Au paragraphe 4, première phrase, il y a lieu de remplacer les termes « du service » par les termes « du club Aktiv Plus ».

Article 53

Au paragraphe 2, il faut insérer les termes « de leurs » avant les termes « représentants légaux ». Cette observation vaut également pour les articles 74, paragraphe 2, et 84, paragraphe 2.

Article 61

Au paragraphe 2, première phrase, il y a lieu de remplacer les termes « de l'établissement » par les termes « du service repas sur roues ».

Article 71

Au paragraphe 3, première phrase, il y a lieu de remplacer les termes « de l'établissement » par les termes « du service activités seniors ».

Article 74

En ce qui concerne le paragraphe 2, il y a lieu de faire abstraction des termes « Les différentes parties » pour être superfétatoires et de reformuler le paragraphe en question comme suit :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié. »

Article 75

Au paragraphe 2, alinéa 2, il y a lieu d'ajouter les termes « activités seniors » après le terme « service ».

Article 80

À l'intitulé de l'article sous examen, il y a lieu de remplacer les termes « du gestionnaire » par les termes « de l'organisme gestionnaire ».

Article 81

Au paragraphe 3, première phrase, il y a lieu de remplacer les termes « de l'établissement » par les termes « du service téléalarme ».

Article 82

Au paragraphe 2, alinéa 1er, il y a lieu de remplacer les termes « dont question » par le terme « prévue ». Cette observation vaut également pour les articles 86, paragraphe 1er, point 4°, et 87, paragraphe 2, point 7°.

Article 87

Au paragraphe 2, point 3°, il convient d'écrire « le cas échéant ».

Article 88

Au paragraphe 2, alinéa 2, il y a lieu d'ajouter le terme « téléalarme » après le terme « service ».

Article 92

Aux points 1° et 2°, il convient d'insérer la date relative à la loi portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, en écrivant « loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ». Cette observation vaut également pour l'article 93, paragraphe 1er, phrase liminaire.

Article 94

Au paragraphe 1er, phrase liminaire, il est indiqué d'écrire « ci-après « Conseil » » et « ci-après « ministre » », étant donné que l'article « le » ne fait pas partie des formes abrégées qu'il s'agit d'introduire.

Au paragraphe 1er, point 5°, il y a lieu de remplacer les termes « d'aviser » par ceux de « de donner son avis sur », étant donné que l'emploi du verbe « aviser » dans ce contexte est dépourvu de sens.

En ce qui concerne le paragraphe 2, première phrase, il convient de noter que les institutions, administrations, services, organismes, etc., prennent une majuscule au premier substantif seulement. Partant, il y a lieu d'écrire « Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ».

Au paragraphe 2, deuxième phrase, il convient d'écrire :

« La présidence du Conseil revient à un de ses membres. »

Au paragraphe 3, il faut écrire dont le terme « Président » avec une lettre initiale minuscule.

Article 95

Au paragraphe 1er, alinéa 2, première phrase, il est recommandé de supprimer le terme « introduit » après le terme « dossier » pour être superfétatoire.

Au paragraphe 2, il convient de remplacer les termes « dont question » par le terme « prévu ».

Article 96

Au paragraphe 1er, première phrase, lorsqu'on se réfère au premier groupement d'articles, les lettres « er » sont à insérer en exposant derrière le numéro pour écrire « chapitres 1er et 7 ».

Toujours au paragraphe 1er, première phrase, il convient de remplacer les termes « de son règlement d'exécution » par les termes « du règlement grand-ducal pris en son exécution ».

Au paragraphe 2, il y a lieu de remplacer le terme « gestionnaire » par les termes « organisme gestionnaire ».

Article 98

À l'intitulé de l'article sous examen, il convient d'accorder le terme « Mission » au pluriel.

Au paragraphe 1er, point 3°, il convient de noter que les subdivisions complémentaires en points, caractérisés par un numéro suivi d'un exposant « ° » 1°, 2°, 3°, …, sont subdivisées en lettres minuscules suivies d'une parenthèse fermante a), b), c), … Partant, il y a lieu de remplacer les tirets par des lettres a) à d). Par ailleurs, les virgules après chaque élément énuméré sont à remplacer par des points-virgules.

Au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 3°, deuxième tiret, en ce qui concerne l'emploi des termes « y compris », le Conseil d'État signale que si ceux-ci ont pour but d'illustrer un principe établi par le texte, ils sont à écarter comme étant superfétatoires. Une énonciation d'exemples est en effet sans apport normatif. Cette observation vaut également pour l'article 102, paragraphe 6.

Au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 6°, il y a lieu de remplacer le terme « sa » par le terme « leur ».

Au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 8°, il y a lieu d'insérer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » après le terme « ministre », étant donné qu'aucune forme abrégée n'est introduite au

chapitre 13 pour désigner le « ministre ayant la Famille dans ses attributions ». Cette observation vaut également pour le paragraphe 5 ainsi que pour l'article 102, paragraphes 1er, phrase liminaire, 2, alinéas 1er et 2, 3, alinéa 1er et 4, alinéa 3.

Au paragraphe 4, il faut insérer le terme « intérieur » après les termes « d'ordre ».

Article 99

Pour caractériser les énumérations, il est fait recours à des numéros suivis d'un exposant « ° » 1°, 2°, 3°, …

Au paragraphe 1er, premier tiret, il y a lieu de remplacer le terme « un » par le terme « son ».

Au paragraphe 1er, troisième tiret, il faut insérer les termes « de l' » avant le terme « usager ».

Article 100

Au paragraphe 3, il y a lieu de supprimer le terme « à » avant les termes « chaque fois », pour être superfétatoire.

Article 101

Au paragraphe 1er, alinéa 1er, il convient d'écrire « Gouvernement en conseil » avec une lettre « c » initiale minuscule. Cette observation vaut également pour le paragraphe 2.

Au paragraphe 7, il faut ajouter les termes « d'information et » après les termes « service national ».

Article 102

Au paragraphe 1er, point 1°, il convient d'accorder le terme « établi » au pluriel.

Au paragraphe 1er, points 1° à 3°, il y a lieu de supprimer les termes « de la présente loi », car superfétatoires. Cette observation vaut également pour le paragraphe 3, alinéa 3.

Au paragraphe 1er, point 3°, il faut remplacer le terme « avise » par ceux de « donne son avis sur », étant donné que l'emploi du verbe « aviser » dans ce contexte est dépourvu de sens.

Au paragraphe 2, alinéa 2, il convient d'écrire « les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions ».

Au paragraphe 4, il est recommandé de reformuler le point 5° comme suit :

> « 5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ; ».

Article 103

Au point 2°, lettre b), phrase liminaire, il convient d'accorder le terme « libellé » au genre féminin.

En ce qui concerne la lettre f), que le point 2°, lettre b) tend à insérer à l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la date relative à la loi en projet fait défaut. Une fois que celle-ci est connue, elle devra être insérée à l'endroit pertinent.

Article 104

Au paragraphe 1er, alinéa 2, il y a lieu d'omettre les termes « du présent paragraphe », car superfétatoires.

En ce qui concerne le paragraphe 2, alinéa 1er, il y a lieu d'indiquer avec précision et de manière correcte les textes auxquels il est renvoyé, en commençant par l'article et ensuite le paragraphe, l'alinéa et le point visés. Ainsi, il faut écrire « l'article 8 de la présente loi, à l'exception du paragraphe 3, point 7°, ». Cette observation vaut également pour le paragraphe 5.

Article 105

L'intitulé de l'article sous revue est à reformuler comme suit :

> « **Art. 105. Intitulé de citation** ».

Subsidiairement, il y a lieu de mettre les termes « Dispositions finales » au singulier.

Article 106

Il faut insérer les termes « celui de » après les termes « qui suit ».

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 19 votants, le 1er avril 2022.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/14

N° 7524[14]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

P R O J E T D E L O I

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA COMMISSION NATIONALE POUR LA PROTECTION DES DONNEES

(20.5.2022)

Conformément à l'article 57, paragraphe 1er, lettre (c) du règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ci-après le « RGPD »), auquel se réfère l'article 7 de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, la Commission nationale pour la protection des données (ci-après la « Commission nationale » ou la « CNPD ») « *conseille, conformément au droit de l'État membre, le parlement national, le gouvernement et d'autres institutions et organismes au sujet des mesures législatives et administratives relatives à la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement* ».

Le 22 juillet 2020, la CNPD a avisé le projet de loi n°7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ainsi qu'au projet de règlement grand-ducal portant sur la qualité des services pour personnes âgées (ci-après le « projet de loi »)[1].

En date du 27 septembre 2021, Madame la Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a invité la Commission nationale à aviser les amendements gouvernementaux au projet de loi, approuvés par le Conseil du gouvernement dans sa séance du 29 septembre 2021 (ci-après les « amendements » ou les « amendements gouvernementaux »).

Le présent avis se limitera aux questions relatives aux aspects de la protection des données à caractère personnel soulevées par les amendements gouvernementaux.

1 Délibération n°19/2020 du 22/07/2020.

1. Sur les traitements de données à caractère personnel effectués par les organismes gestionnaires

1. *Sur la création d'un dossier individuel*

a. *Sur les finalités du traitement, les catégories de données à caractère personnel et le responsable du traitement*

La Commission nationale félicite les auteurs du projet de loi d'avoir suivi ses observations formulées dans son avis du 22 juillet 2020[2]. En effet, des précisions sont apportées en ce qui concerne les finalités du traitement et les catégories de données à caractère personnel qui seraient traitées dans le cadre de chacun des dossiers individuels visés par le projet de loi.

Ainsi, les amendements précisent pour chacun des dossiers individuels, que l'organisme gestionnaire est à qualifier de responsable du traitement, les finalités du traitement relatif à l'établissement et à la gestion du dossier individuel, et énumèrent avec plus de précision les catégories de données à caractère personnel qui seraient collectées ainsi que les destinataires des données comprises dans le dossier individuel[3].

Les amendements prévoient encore que chaque dossier individuel comprend « *un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu* ».

Toutefois, il y a lieu de regretter que ce projet de règlement grand-ducal n'ait pas été communiqué en même temps que les amendements au projet de loi, de sorte que la CNPD n'est pas en mesure d'apprécier si celui-ci est susceptible de soulever des problématiques d'un point de vue de la protection des données.

b. *Sur l'accès aux données*

La Commission nationale regrette que les amendements gouvernementaux n'aient pas répondu à la question de savoir si l'accès aux données contenues dans le dossier individuel par les résidents ou usagers, et, le cas échéant, par leur représentant légal était similaire à celui prévu par l'article 15 du RGPD.

La CNPD tient dès lors à réitérer ses observations formulées dans son avis précité selon lesquelles elle suggère, si cet accès est similaire à celui prévu à l'article 15 du RGPD, que *« les dispositions légales prévoyant que le résident ou usager, le cas échéant, son représentant légal, puisse accéder à son dossier individuel ou uniquement aux données le concernant pour le représentant légal, [le soient] dans les conditions et conformément à l'article 15 du RGPD* »[4].

c. *Sur la durée de conservation des données*

Le projet de loi prévoit pour chacun des dossiers individuels une durée de conservation de 10 ans à compter de la fin du contrat d'hébergement[5], du contrat de prise en charge[6] ou du contrat de services[7] « *à des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue de l'organisme gestionnaire* » et qu'« *à l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées* ».

Quant aux critères qui justifieraient une telle durée, les auteurs du projet de loi se bornent à indiquer que lesdites dispositions s'inspirent « *d'une formulation prévue de la loi modifiée du 8 mars 2018*

---

2 Délibération n°19/2020 du 22 juillet 2020, voir point 11.2.

3 A savoir les amendements suivants : amendement 28 qui modifie l'article 12 du projet de loi, amendement 53 qui insère un nouvel article 27 paragraphe 1 pour les services d'aides et de soins à domicile, amendement 72 qui insère un nouvel article 42 pour les centres de jour pour personnes âgées, amendement 128 qui insère un nouvel article 87 pour les services téléalarme.

4 Délibération n°19/2020 du 22 juillet 2020.

5 Dernier alinéa du paragraphe (2) de l'article 12.

6 Dernier alinéa du paragraphe (2) de l'article 26 et paragraphe (3) de l'article 40.

7 Paragraphe (3) de l'article 81.

relative aux établissements hospitaliers et à la planification hospitalière »[8]. En effet, l'article 38 paragraphe (6) point 5 de ladite loi prévoit que le service de documentation médicale a pour mission de conserver les données produites pendant une durée de 10 ans.

Toutefois, des précisions mériteraient d'être apportées quant aux critères qui justifieraient qu'une telle durée est également pertinente et nécessaire en l'espèce, en vertu du principe de la limitation de la conservation des données institué par l'article 5.1.e) du RGPD.

Par ailleurs, en ce qui concerne la conservation à des fins statistiques et de recherche de catégories particulières de données à caractère personnel, telles que définies à l'article 9, paragraphe 1er du RGPD, en l'espèce des données de santé, il y a lieu de relever qu'une telle conservation à de telles fins constitue un traitement de données à caractère personnel.

Dès lors, il convient de rappeler que le paragraphe 2, lettre j), de l'article 9 du RGPD dispose que lorsque le traitement est nécessaire à « *des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, conformément à l'article 89, paragraphe 1, sur base du droit de l'Union ou du droit d'un Etat membre qui doit être proportionné à l'objectif poursuivi, respecter l'essence du droit à la protection des données et prévoir des mesures appropriées et spécifiques pour la sauvegarde des droits fondamentaux et des intérêts de la personne concernée* ».

En outre, l'article 64 de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données précise que de tels traitements de catégories particulières de données peuvent être mis en œuvre par le responsable du traitement si celui-ci remplit les conditions de l'article 65 de la loi précitée. Cet article énumère les mesures appropriées additionnelles qui devraient être mis en œuvre pour de tels traitements.

Dès lors, il y a lieu d'attirer l'attention des auteurs du projet de loi sur la nécessité de la mise en œuvre de telles mesures appropriées additionnelles dans le cadre des traitements envisagés.

2. *Sur le traitement de données à caractère personnel relatif à la condition d'honorabilité professionnelle des chargés de direction et du personnel encadrant*

La Commission nationale regrette que les observations au sujet du manque de précision quant aux critères à prendre en compte pour apprécier l'honorabilité professionnelle des chargés de direction et du personnel encadrant n'aient pas été prises en considération par les auteurs du projet de loi.

Ainsi, la CNPD tient à réitérer ses remarques formulées dans son avis du 22 juillet 2020 selon lesquelles elle estimait que « *[s]i la condition d'honorabilité professionnelle est appréciée sur base d'antécédents judiciaires, la CNPD comprend que celle-ci se fera conformément aux dispositions légales de l'article 8-5 de la loi du 23 juillet 2016 portant modification 1) de la loi du 29 mars 2013 relative à l'organisation du casier judiciaire, 2) du Code d'instruction criminelle, 3) du Code pénal. Si tel est le cas, elle suggère de préciser dans le texte du projet de loi pour plus de clarté le terme « judiciaires » juste après le terme « antécédents ». Par ailleurs, il serait important de préciser quel degré de gravité des antécédents judiciaires serait pris en compte par les organismes gestionnaires afin d'apprécier la condition d'honorabilité professionnelle du chargé de direction et du personnel encadrant. La CNPD s'interroge notamment si toute inscription au casier judiciaire entraîne automatiquement une appréciation négative en matière d'honorabilité professionnelle ou si, par contre, les inscriptions doivent avoir atteint un certain niveau de gravité. Si cette condition d'honorabilité professionnelle ne se limite pas aux seuls antécédents judiciaires, la Commission nationale recommande de préciser dans le projet de loi les éléments à prendre en compte pour apprécier l'honorabilité professionnelle* »[9].

En ce qui concerne les observations de la CNPD à l'égard des antécédents judiciaires, il y a lieu de relever que le Conseil d' État partage de telles observations en ce qu'il a considéré, dans son avis précité du 1er avril 2022, que « *si la preuve quant aux exigences linguistiques et qualifications requises semble facilement à rapporter à l'aide de certificats au diplômes, il en est autrement pour ce qui concerne la condition d'honorabilité, et ce dans la mesure où le texte sous avis ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honora-*

8 Ad amendement 29, page 14 du document parlementaire n°7524/09.

9 Délibération n°19/2020 du 22 juillet 2020, voir point II. 1).

bilité peut être prouvée. Au vu des observations formulées par le Conseil d'État à l'égard des articles 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4 relatives à la notion d'« honorabilité » et aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande dans un souci de sécurité juridique et sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires » »[10].

II. Sur les traitements de données à caractère personnel effectués par le Ministre dans le cadre des demandes d'agrément qui lui sont adressées

Il y a lieu de féliciter les auteurs du projet de loi pour avoir suivi les observations formulées par la CNPD dans son avis précité en ce qui concerne la tenue d'un registre des dossiers d'agrément par le Ministre.

En effet, les amendements gouvernementaux entendent introduire un nouvel article 16 intitulé « Gestion des dossiers d'agrément », qui créé le principe de la création d'un registre tenu par le Ministre et qui concerne la gestion, le suivi administratif, le contrôle des demandes d'agrément ainsi que la gestion des dossiers d'agrément et des agrément accordés, conformément à l'article 6, paragraphe 3, du RGPD.

En ce qui concerne les dispositions du paragraphe (5) de l'article 16 concernant le traitement de données à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques, il y a lieu de rappeler que les dispositions des articles 89 du RGPD et 65 de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général trouvent application dans de tels cas.

Ces mesures prévoient notamment que le responsable du traitement doit mettre en œuvre des mesures appropriées additionnelles. Le responsable du traitement devra, dès lors, veiller au respect de celles-ci.

Enfin, le paragraphe (6) de l'article 16 du projet de loi dispose que « *[l]es données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement* ».

S'il y a lieu de féliciter les auteurs du projet de loi pour avoir prévu une telle durée, il y a lieu de regretter que les critères qui justifieraient une telle durée n'aient pas été précisés dans le commentaire des articles, de sorte que la CNPD n'est pas en mesure d'apprécier si le principe de la limitation de la conservation serait respecté.

Pour le surplus, la CNPD réitère ses observations selon lesquelles elle avait considéré que les dispositions ci-après « *[l]e ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément* » mériteraient d'être précisées si celles-ci concernent des données à caractère personnel[11].

III. Sur la création d'un comité d'éthique

Les amendements gouvernementaux entendent introduire de nouvelles dispositions qui prévoient la création d'un comité d'éthique mis en place par un ou plusieurs (en association) organismes gestionnaires, qui « *est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause* »[12] dans le cadre des missions qui lui sont conférées par le projet de loi[13].

Les auteurs du projet de loi précisent au sujet de ces dispositions que « *pour assurer le bon fonctionnement des comités d'éthique, il est précisé que l'organisme gestionnaire doit veiller de mettre à*

---

10 Document parlementaire n°75 24/13, avis du conseil d'Etat du 1er avril 2022, p. 21.

11 Délibération n°19/2020 du 22 juillet 2020, voir point 1.2).

12 Voir articles 7, 22, 37 du projet de loi.

13 Articles 7, paragraphe (3), article 22 paragraphe (3) et article 37, paragraphe (3) du projet de loi.

leur disposition tous les moyens nécessaires, qu'ils sont en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins et du dossier individuel du résident »[14].

En outre, si les personnes composant le comité d'éthique ne devaient pas être des professionnels de santé soumis au secret professionnel, la CNPD se demande si ces derniers ne devraient pas y être soumis notamment dans le cadre de certaines de leur mission[15], bien que la décision rendue par le comité d'éthique soit confidentielle, compte tenu de la nature de telles données (c'est-à-dire des catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD et plus précisément les données de santé des résidents ou des usagers).

Enfin, il y a lieu de relever que la consultation par le comité d'éthique des « *éléments médicaux, d'aides et de soins et du dossier individuel* » du résident ou de l'usager, quand celui-ci est saisi par le chargé de direction ou le personnel d'un organisme de gestion, constitue une collecte indirecte de données par le comité d'éthique. Dans un tel cas, il faudra veiller au respect des dispositions de l'article 14 du RGPD. En vertu de cet article, le responsable du traitement devra fournir à la personne concernée des informations au sujet du traitement la concernant, notamment pour garantir un traitement équitable et transparent. Ces informations devront être fournies à la personne concernée au plus tard un mois après que le responsable du traitement, en l'espèce le comité d'éthique, ait obtenu les données.

Ainsi décidé à Belvaux en date du 20 mai 2022.

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. LARSEN
Présidente

Thierry LALLEMANG
Commissaire

Marc LEMMER
Commissaire

Alain HERRMANN
Commissaire

14 Ad amendement 19, page 9 du document parlementaire n°7524/09.

15 Les missions visées aux points 1° et 2° du paragraphe (3) des articles 7, 22 et 37 du projet de loi.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

04

Session ordinaire 2022-2023

NL/PK P.V. FAIN 04

Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 17 novembre 2022

Ordre du jour :

1. 7524 **Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :**
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- Désignation d'un rapporteur
- Examen de l'avis du Conseil d'État (1er avril 2022)
- Présentation d'amendements gouvernementaux

2. 7975 **Projet de loi relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services**
- Désignation d'un rapporteur
- Présentation du projet de loi
- Présentation des amendements gouvernementaux (30 juin 2022)
- Examen de l'avis du Conseil d'État (25 octobre 2022)
- Adoption d'amendements parlementaires

3. **Échange de vues au sujet du congé parental dans le cas du décès de l'enfant (demande de la sensibilité politique Piraten du 9 novembre 2022)**

4. **Divers**

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Myriam Cecchetti, M. Max Hahn, M. Marc Hansen en remplacement de Mme Chantal Gary, Mme Carole Hartmann, Mme Cécile Hemmen en remplacement de Mme Tess Burton, M. Fred Keup, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Jean-Paul Schaaf, M. Marc Spautz

M. Marc Goergen, observateur délégué

Mme Corinne Cahen, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Pierre Lammar, M. Claude Sibenaler, Mme Laurence Keiser, M. Marc Konsbruck, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

Mme Myriam Schanck, Présidente du conseil d'administration de la Caisse pour l'avenir des enfants

Mme Lynn Strasser, du groupe politique DP

M. Noah Louis, de l'Administration parlementaire

Excusées : Mme Tess Burton, Mme Chantal Gary

*

Présidence : M. Max Hahn, Président de la Commission

*

1. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Désignation d'un rapporteur

La Commission de la Famille et de l'Intégration désigne Monsieur le Président rapporteur du présent projet de loi.

Examen de l'avis du Conseil d'État du 1er avril 2022

Le présent point à l'ordre du jour n'est pas traité.

Présentation des amendements gouvernementaux

Après un succinct rappel de l'objet du projet de loi sous rubrique, Madame le Ministre Corinne Cahen indique que les amendements gouvernementaux[1] visent à effectuer quelques adaptations mineures afin de tenir compte de l'avis du Conseil d'État du 1er avril 2022, mais également afin de procéder à plusieurs ajouts relatifs au fond de la loi en projet sous rubrique.

Parmi les novations proposées, l'oratrice relève que les minima en matière du personnel d'encadrement, quant aux structures d'hébergement pour personnes âgées, ont été revus de manière que la présence permanente d'au moins un membre du personnel infirmier ainsi que d'un membre du personnel d'encadrement initialement augmenté d'un membre du personnel d'encadrement par tranches de soixante lits supplémentaires, sera dorénavant augmenté à hauteur d'un membre du personnel d'encadrement par tranches de trente lits supplémentaires. Une disposition analogue se trouve actuellement à l'article 12, point 1), deuxième tiret, du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées[2].

[1] Note du secrétaire-administrateur : Les amendements gouvernementaux dont question ont été déposés le 25 novembre 2022.
[2] Règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées (Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, Mémorial A, n°145, 16 décembre 1999).

En outre, les dispositions relatives à l'organisation d'une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement figurent désormais dans le dispositif de la présente loi en projet ; initialement, il était prévu de faire figurer ces dispositions dans un règlement grand-ducal[3].

Pour ce qui est du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires, ses missions seront précisées et, ici encore, l'organisation d'une formation spécifique figurera dans le dispositif du projet de loi sous rubrique.

En ce qui concerne le registre, prévu notamment à l'article 8 du projet de loi, il est indiqué que l'information au sujet des prix d'hébergement individuels pour chaque logement et chaque catégorie de logement ne sera pas accessible au public lors d'une première phase, mais serait principalement utilisé pour déterminer les prix moyens des prix de pension pour ensuite servir comme base pour la fixation du montant de l'allocation complémentaire pour personnes âgées.

Quant au règlements généraux, l'obligation d'y inclure des dispositions relatives à la prévention et la lutte contre les infections a été élargie de manière qu'un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter devra être établi et exécuté sous l'égide du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Suite à l'avis du Conseil d'État du 1er avril 2022, le mécanisme de contrôle de la qualité des services visés a été revu de manière à confier au ministre compétent l'évaluation de la qualité des services proposés. Ainsi, le ministre est amené au moins tous les trois ans à effectuer de telles évaluations et d'en dresser un rapport qui sera publié au registre prévu par le présent projet de loi. En outre, le projet de loi dans sa teneur initiale détermine également les catégories autour desquelles se déclinera l'évaluation en question ; les critères précis seront déterminés par règlement grand-ducal. Ce même règlement attribuera une cotation pour chacun des critères visés allant d'un à cinq et permettant par après d'établir une moyenne à laquelle le présent projet de loi attribue les mentions suivantes tributaire de la moyenne acquise :

- A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis ;
- B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis ;
- C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis ;
- D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis.

Si un organisme gestionnaire se voit décerner une note insuffisante, ce dernier sera tenu d'élaborer un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire qui devra, après avoir fait l'objet d'un avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 du projet de loi, être approuvé par le ministre et publié au registre susvisé.

Pour ce qui est des services téléalarme prévus au chapitre 7, les définitions ont été peaufinées en étroite collaboration avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Monsieur le Président-Rapporteur Max Hahn (DP) se félicite de l'initiative prise par Madame le Ministre Corinne Cahen de présenter les grandes lignes des amendements

[3] Projet de règlement grand-ducal relatif à l'organisation d'une formation psycho-gériatrique de base pour le personnel d'encadrement en exécution de la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

gouvernementaux dès avant leur dépôt et propose de traiter du détail du projet de loi dans sa teneur actuelle de concert avec l'avis complémentaire du Conseil d'État.

Monsieur Marc Spautz (CSV) souhaite d'emblée souligner qu'il souscrit pleinement à l'esprit du projet de loi sous rubrique visant à garantir la qualité des services à destination des personnes âgées. Or, l'orateur estime qu'il aurait été judicieux dans le chef de Madame le Ministre Corinne Cahen de procéder au retrait du projet de loi sous rubrique au vu des avis parvenus à son égard, que ce soit du Conseil d'État, de la Commission consultative des Droits de l'Homme, de la Chambre des Salariés ou encore de de la Confédération des prestataires d'aides et de soins relevant moult soucis avec le dispositif de la présente loi en projet. De plus, l'orateur déduisait du fait que les amendements gouvernementaux, dont la présentation était annoncée à l'ordre du jour de la présente réunion, n'ont pas encore été déposés que Madame le Ministre Corinne Cahen saisirait l'occasion afin de retirer le projet de loi. D'autant plus qu'un retrait permettrait de retravailler le dispositif du projet de loi en tenant compte des avis précités afin d'être, par après, en mesure de déposer un nouveau projet de loi faisant suite aux observations formulées à son égard.

Pour ce qui est du mécanisme de contrôle de qualité et de l'instauration d'un médiateur spécifique pour le secteur des aides et de soins pour personnes âgées, l'orateur tient à rappeler que son groupe politique demande depuis des années qu'un mécanisme de réclamation anonyme soit instauré au bénéfice des personnes âgées et de leur entourage ; ce à l'occasion de l'heure d'actualité au sujet de la situation dans les établissements pour personnes âgées et pour personnes en situation de handicap[4] du 16 juin 2020 et en vertu d'une motion du 23 octobre 2019[5]. Pour ce qui est du médiateur, il est renvoyé à l'avis complémentaire de la Commission consultative des Droits de l'Homme du 9 novembre 2021[6] dans lequel cette dernière relève qu'il serait opportun, au lieu de créer une nouvelle instance de médiation, d'attribuer les compétences prévues en matière de médiation pour le secteur des services pour personnes âgées à l'Ombudsman, voire de les délier de la tutelle du ministre ayant la Famille dans ses attributions, afin d'assurer l'indépendance de cette instance novatrice.

Monsieur le Président-Rapporteur Max Hahn (DP) tient à souligner que la présentation des amendements gouvernementaux non encore déposés a été proposée par souci de transparence.

Madame le Ministre Corinne Cahen note que le projet de loi dans sa teneur actuelle diverge largement du projet de loi tel que déposé en raison notamment des observations émises par les différentes entités saisies de manière que l'on ne peut, à ce stade, guère concevoir qu'il s'agisse du même projet de loi.

En ce qui concerne l'instauration d'un service de médiation sous tutelle du ministre ayant la Famille dans ses attributions, les auteurs du projet de loi se sont inspirés du médiateur de la santé[7] qui lui opère également sous l'égide du ministre compétent. Une telle instance permet

[4] Demande d'une heure d'actualité du groupe politique CSV au sujet de la situation dans les établissements pour personnes âgées et pour personnes en situation de handicap, I-2019-O-D-5859-01, n° 3213, 9 juin 2020.
[5] Motion du groupe politique CSV, I-2019-OM-5528-01, n° 3027, 23 octobre 2019.
[6] Avis complémentaire de la Commission consultative des Droits de l'Homme, 9 novembre 2021, doc. parl. 7524/11.
[7] Articles 22 et 23 de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé et modifiant: • la loi modifiée du 28 août 1998 sur les établissements hospitaliers; • la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ; • le Code civil (Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, Mémorial A, n° 140, 331 juillet 2014).

notamment de centraliser le traitement des réclamations en parallèle avec les mécanismes de réclamation que les divers organismes gestionnaires seront tenus d'implémenter.

L'oratrice abonde dans le sens de Monsieur le Président-Rapporteur Max Hahn lorsque ce dernier propose se pencher sur le détail du projet de loi dès la réception de l'avis complémentaire du Conseil d'État.

Monsieur Marc Spautz (CSV) tient à souligner qu'il s'avère, à ce stade, impossible de commenter le fond du projet de loi tel qu'amendé en raison de l'absence d'un quelconque support matériel concernant les amendements gouvernementaux sous rubrique au-delà des déclarations de Madame le Ministre Corinne Cahen.

Madame le Ministre Corinne Cahen note qu'elle a pris l'habitude de présenter chaque projet de loi ou série d'amendements gouvernementaux en commission même avant la reddition de l'avis du Conseil d'État afférent afin de donner un premier aperçu de ce qui est à venir avant de passer à l'examen approfondi des documents visés.

Monsieur Marc Spautz (CSV) fait allusion à l'asymétrie d'information qui règnerait, à son estime, entre les députés de la majorité et ceux de l'opposition et réitère ses propos quant à l'absence de support écrit rendant un échange de vues sur le fond inconcevable.

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région souhaite préciser que les amendements gouvernementaux sous rubrique ont été approuvés par le Gouvernement en conseil, mais, avant que ceux-ci ne puissent être déposés, le procès-verbal de la réunion, lors de laquelle ces derniers ont été approuvés, devra lui-même être approuvé. Le texte intégral des amendements sera déposé à la Chambre dans les meilleurs délais.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) déclare que, lui, non plus n'est en possession de quelconque document relatif aux amendements gouvernementaux en cause. L'orateur s'intéresse, de plus, aux nouvelles conditions en termes de personnel au vu de la pénurie généralisée du personnel.

Madame le Ministre Corinne Cahen souligne que la majorité des structures d'hébergement pour personnes âgées remplit d'ores et déjà les quotas posés par le présent projet de loi en termes de l'effectif et des qualifications nécessaires. L'oratrice fait également référence à la présence permanente d'au moins une personne disposant de qualifications infirmières et d'un agent d'encadrement augmenté le cas échéant d'un agent supplémentaire par tranches de trente lits.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) suppose qu'il s'agit, pour ce qui est des agents d'encadrement, primairement de prêter main forte au personnel qualifié présent.

Madame le Ministre Corinne Cahen répond par l'affirmative en ce que les besoins nocturnes des résidents des structures pour personnes âgées se limitent, hors exceptions, à des interventions de moindre envergure de façon qu'il n'est guère nécessaire de prévoir la présence davantage de personnel hautement qualifié.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) note que le besoin de membres du personnel moins qualifiés est susceptible de recueillir des conséquences positives sur le marché du travail.

Madame Simone Asselborn-Bintz (LSAP) s'interroge sur le mécanisme du programme de remédiation et sur les conséquences en cas de non-conformité persistante en dépit dudit programme de remédiation ; est-ce que le retrait de l'agrément serait envisageable ?

L'oratrice fait accessoirement allusion à l'affaire ORPEA au sujet de laquelle la Commission de la Famille et de l'Intégration a eu plusieurs échanges[8].

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région répond par l'affirmative. En effet, cela devrait ressortir de telle manière du texte ; si le contraire s'avère, l'on s'y penchera.

2. 7975 Projet de loi relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Désignation d'un rapporteur

Monsieur le Président Max Hahn (DP) est nommé rapporteur du projet de loi sous rubrique.

Présentation du projet de loi

Le présent point à l'ordre du jour n'est pas abordé.

Présentation des amendements gouvernementaux du 30 juin 2022

Le présent point à l'ordre du jour n'est pas abordé.

Examen de l'avis du Conseil d'État du 25 octobre 2022

Le présent point à l'ordre du jour n'est pas abordé.

Adoption d'amendements parlementaires

Suite à une succincte présentation, les amendements qui suivent sont adoptés à l'unanimité.

Amendement 1 – article 2

À l'article 2, sont insérés les points 37° et 38° nouveaux libellés comme suit :

« 37° « services de transport régionaux » : les services de transports par chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus dont l'objet principal est de répondre aux besoins de transports d'une région, y compris d'une région transfrontalière ;

38° « services de transport urbains et suburbains » : les services de transports par chemin de fer, autobus et autocar, métro, tramway et trolleybus dont l'objet principal est de répondre aux besoins de transports d'un centre urbain ou d'une agglomération, y compris d'une agglomération transfrontalière, ainsi qu'aux besoins de transports entre ce centre ou cette agglomération et ses banlieues ; »

Commentaire :

Dans son avis du 25 octobre 2022, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, l'ajout des définitions « services de transport régionaux » et « services de transport urbains et suburbains » de la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil

[8] Procès-verbal de la réunion du 31 janvier 2022 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2021-2022, P.V. FAIN 05 ; Procès-verbal de la réunion du 22 juillet 2022 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2021-2022, P.V. FAIN 18 ; Procès-verbal de la réunion du 11 octobre 2022 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2021-2022, P.V. FAIN 19.

du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (ci-après « directive (UE) 2019/882 »), la transposition de la directive ne pouvant être considérée comme complète en l'absence de celles-ci.

Les définitions « services de transport régionaux » et « services de transport urbains et suburbains » de la directive (UE) 2019/882 n'avaient pas été reprises dans le texte initial parce que ces définitions prévues dans la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen n'avaient pas été transposées en droit national, étant donné que ces services de transport n'existent pas au Luxembourg.

Les deux définitions ajoutées sont légèrement adaptées par rapport à la reformulation proposée par le Conseil d'État afin de coller au plus près de celles prévues dans la directive (UE) 2019/882. Au vu de la présentation alphabétique des définitions à l'article 2, elles sont ajoutées derrière celles des autres services de transport visés. La numérotation des points suivants est adaptée en conséquence.

Amendement 2 – article 4

À l'article 4, paragraphe 2, les termes « et les instances européennes et internationales » sont supprimés.

Commentaire :

L'article 4 est modifié de façon à faire droit aux observations formulées par le Conseil d'État.

Toutefois, la concertation prévue entre l'OSAPS et le Conseil supérieur des personnes handicapées est maintenue, étant donné que les personnes en situation de handicap sont les premières à avoir connaissance des problèmes d'accessibilité des produits et services visés et que le Conseil, constitué majoritairement de représentants des associations de personnes handicapées ou d'associations pour personnes handicapées, représente ainsi un interlocuteur important à ce sujet.

Vu la suppression du point 8°, le point 7° se termine par un point et non plus par un point-virgule.

Amendement 3 – article 5

L'article 5, alinéa 2, est modifié comme suit :

1° Est insérée la partie de phrase « , les autorités nationales de la surveillance du marché compétentes » entre les termes « l'OSAPS » et « et les autorités » ;

2° Sont insérés les termes « rendues anonymes » entre les termes « ou non des données » et « à des fins statistiques ».

Commentaire :

Prenant en compte l'observation du Conseil d'État formulée dans son avis à l'article 5, alinéa 3, il convient de préciser à l'alinéa 2 que les termes « les autorités ayant des responsabilités spécifiques relatives aux produits et services visés à l'article 1er, paragraphes 1er et 2 » désignent les ministères dans le domaine de compétence desquels entrent les produits et services visés, et non pas les autorités de régulation du marché.

Ainsi, afin de préciser l'échange de données entre l'OSAPS et toutes les autorités nationales concernées, les termes « les autorités nationales de la surveillance du marché compétentes » sont ajoutés à l'alinéa 2, selon la même formulation que celle prévue à l'article 4, point 1°.

Également à l'alinéa 2, afin de tenir compte de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 7 octobre 2022, il est précisé que les données utilisées à des fins statistiques sont des données personnelles rendues anonymes, de manière à ce que la personne concernée, ici un utilisateur ayant contacté l'OSAPS au sujet d'un produit ou un service non-conforme, ne soit pas ou plus identifiable.

L'objectif est de permettre à l'OSAPS d'avoir une vue d'ensemble des besoins des destinataires de la présente loi et des difficultés de mise en accessibilité des produits et services, ceci grâce à la collecte des statistiques et données, telle que prévue à l'article 31 de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées.

Amendement 4 – article 6

À l'article 6, paragraphe 3, alinéa 1er, la partie de phrase « à l'exception des services de transport urbains et suburbains et des services de transport régionaux, » est insérée entre les termes « Sans préjudice du paragraphe 4, » et « tous les services sont conformes ».

Commentaire :

Au vu de l'amendement 1 et de l'ajout des définitions « services de transport régionaux » et « services de transport urbains et suburbains » de la directive (UE) 2019/882 à l'article 2, il convient de compléter l'article 6, paragraphe 3, alinéa 1er, qui transpose l'article 4, paragraphe 3, alinéa 1er, de la directive en question dans ce sens.

Amendement 5 – article 25

L'article 25 est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) Toute personne physique ou morale peut signaler la non-conformité d'un service à l'OSAPS. »

2° L'article 25 est complété par un paragraphe 3 nouveau :

« (3) Lorsque l'opérateur économique n'a pas pris les mesures correctives nécessaires visées au paragraphe 1er, point 3°, et que la non-conformité du service persiste, l'OSAPS en informe sans délai l'entité compétente en la matière et décide de toutes les mesures appropriées pour restreindre ou interdire la fourniture du service, conformément aux articles 28 à 30. »

Commentaire :

La disposition du paragraphe 2 fait double emploi avec une des missions de l'OSAPS prévues à l'article 4, point 5°. Le paragraphe 2 est ainsi modifié afin d'ajouter la possibilité pour les personnes physiques et morales lésées de signaler la non-conformité d'un service à l'OSAPS, selon la proposition relative aux produits formulée par le Conseil d'État à l'article 22, paragraphe 1er.

Un nouveau paragraphe 3 est ajouté faisant suite à la modification de l'article 32 des sanctions administratives. Ce paragraphe reprend les dispositions relatives à la non-conformité persistante des produits de l'article 24, paragraphe 2, en l'adaptant aux services. Ces

dispositions serviront ainsi de base légale pour la sanction administrative prévue au nouvel article 32, paragraphe 2.

Amendement 6 – article 28

À l'article 28, est inséré un paragraphe 4 nouveau entre les paragraphes 3 et 4 initiaux prenant la teneur suivante :

« (4) Dès qu'il a été constaté que l'opérateur économique a mis fin dans le délai imparti par l'OSAPS aux non-conformités ayant fait l'objet des décisions prévues aux paragraphes 1er et 2, ces dernières sont levées par l'OSAPS. »

Commentaire :

Cette disposition est reprise presque à l'identique de l'article 14, paragraphe 3, de la loi modifiée du 28 juillet 2018 instaurant un système de contrôle et de sanctions relatif aux denrées alimentaires et a pour objectif de préciser que toute décision administrative prononcée par l'OSAPS sera levée dès que l'OSAPS ou l'une des autorités indiquées à l'article 24, paragraphe 1er, et à l'article 25, paragraphe 1er, a constaté la mise en conformité du produit ou service concerné lors des missions de contrôle.

L'ancien paragraphe 4 devient ainsi le paragraphe 5 nouveau.

Amendement 7 – article 30

À l'article 30, sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, alinéa 1er, les termes « , paragraphe 1er, » sont supprimés ;

2° Au paragraphe 2, alinéa 1er, phrase liminaire, les termes « , paragraphe 1er, » sont supprimés ;

2° Au paragraphe 3, alinéa 1er, phrase liminaire, les termes « , paragraphe 1er, » sont supprimés ;

3° Le paragraphe 6 est remplacé comme suit :

« Les fonctionnaires de l'OSAPS visés à l'article 29, nonobstant les pouvoirs qui leur sont conférés au paragraphe 2, peuvent prendre toutes les décisions énumérées à l'article 28, paragraphes 1er et 2. »

Commentaire :

Les paragraphes 1er à 3 sont adaptés au vu de la suppression de la subdivision en paragraphes de l'article 29 telle que proposée par le Conseil d'État dans son avis du 25 octobre 2022.

Il est également fait droit à la demande du Conseil d'État de supprimer le paragraphe 6, la nature et la portée de l'assistance technique des agents de la Police grand-ducale à l'OSAPS n'étant pas données.

Cependant, au vu de l'opposition formelle prononcée par le Conseil d'État à l'article 29, paragraphe 2, et afin d'éviter toute insécurité juridique et tout amalgame entre les interventions administratives et judiciaires de l'OSAPS, le paragraphe 6 est modifié de façon à préciser que les fonctionnaires de l'OSAPS qui agissent en qualité d'officier de police

judiciaire doivent pouvoir, en parallèle, continuer à bénéficier de tous les prérogatives et pouvoirs dont ils disposent en tant qu'agents de l'OSAPS dans leurs fonctions habituelles. Ceci à l'instar du projet de loi n° 7767 portant modification : 1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ; 2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesure et de l'amendement n° 23 adopté par la Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace lors de sa réunion du 9 juin 2022.

Amendement 8 – article 32

L'article 32 est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) L'OSAPS peut infliger une amende de 250 euros à 15 000 euros à tout opérateur économique qui :

1° refuse de fournir les documents et informations ou autres renseignements demandés dans le cadre de la surveillance du marché et dans le cadre de la conformité des services ;

2° fait obstacle à l'exercice de la surveillance du marché et de la conformité des services. »

2° Le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'OSAPS peut infliger une amende de 250 euros à 15 000 euros à tout opérateur économique qui ne respecte pas ses décisions prises en vertu de l'article 24, paragraphe 2, et de l'article 25, paragraphe 3. »

3° L'article 32 est complété par un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) Le recouvrement des amendes est confié à l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA comme en matière d'enregistrement. »

Commentaire :

Dans son avis, le Conseil d'État demande sous peine d'opposition formelle d'opter pour une des deux voies de répression, administrative ou pénale, étant donné que le dispositif des sanctions administratives et pénales prévues au projet de loi contrevient au principe *non bis in idem*.

Les sanctions prévues aux articles 32 et 33 sont ainsi entièrement reformulées afin de différencier clairement les faits sanctionnés en respectant le principe *non bis in idem*.

L'ordre des sanctions administratives est adapté afin d'établir une proportionnalité de la gravité des faits sanctionnés et de leur effet dissuasif. Ainsi, l'ancien paragraphe 2 est devenu le paragraphe 1er.

Au sujet du nouveau paragraphe 2, le Conseil d'État relève dans son avis une dissonance à la lecture de l'ancien article 32, paragraphe 1er, entre la non-conformité des produits et des services. Le nouveau paragraphe 2, avec le nouveau paragraphe 3 de l'article 25, vise ainsi à rectifier cette dissonance et transposer correctement l'article 30, paragraphe 2, de la directive (UE) 2019/882, disposant que « ces sanctions s'accompagnent de mesures correctives efficaces au cas où les opérateurs économiques ne se conforment pas à ces

dispositions. » Ainsi, un opérateur économique n'ayant pas pris des mesures correctives nécessaires, en vertu des articles 24 et 25 de la présente loi, dans le délai imparti par l'OSAPS afin de remédier à la non-conformité de son produit ou service, se voit infliger une amende administrative, en plus des décisions administratives prises par l'OSAPS en vertu des dispositions de l'article 28.

Le nouveau paragraphe 4 prévoit la façon dont le recouvrement des amendes doit avoir lieu. Cette disposition est reprise presque à l'identique de l'article 17*quinquies* du projet de loi n° 7767 portant modification : 1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ; 2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures et de l'article 20 de la loi modifiée du 23 octobre 2011 relative à la concurrence.

Amendement 9 – article 33

L'article 33 est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) À l'exception des cas visés à l'article 6, paragraphe 4, et à l'article 16, paragraphe 1er, est puni d'une amende de 251 euros à 500 000 euros tout opérateur économique qui contrevient aux dispositions de l'article 6, paragraphes 1er, 2, 3, 5, 6 et 7, et des articles 9, 11, 12, 13 et 15.

Cette amende est proportionnée à l'étendue et la gravité de la non-conformité, du nombre d'unités de produits ou services non conformes et du nombre de personnes concernées. »

2° Le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) Tout opérateur économique ayant été condamné à une amende prévue au paragraphe 1er est condamné à une amende de 500 euros à 1 000 000 euros à titre de récidive. »

3° Il est inséré un paragraphe 3 nouveau entre les paragraphes 2 et 3 initiaux prenant la teneur suivante :

« (3) Les condamnations définitives prononcées dans un État membre de l'Union européenne sont prises en considération aux fins d'établissement de la récidive pour autant que les infractions ayant donné lieu à ces condamnations sont également punissables suivant les dispositions de la directive (UE) 2019/882 telle qu'elle a été transposée par l'État membre de l'Union européenne concerné. »

Commentaire :

Au vu de l'opposition formelle prononcée par le Conseil d'État à l'article 32, l'article 33 relatif aux sanctions pénales est reformulé de manière à différencier les infractions visées.

Ainsi, le nouveau paragraphe 1er a pour objectif d'assurer une transposition plus adéquate de l'article 30, paragraphe 4, de la directive (UE) 2019/882, disposant que « les sanctions tiennent compte de l'étendue du cas de non-conformité, notamment de sa gravité et du nombre d'unités de produits ou services non conformes mais aussi du nombre de personnes concernées ». Ainsi, le nouveau paragraphe 1er vise à sanctionner tout opérateur économique, qu'il soit le fabricant, le mandataire, l'importateur, le distributeur ou le prestataire de services, contrevenant aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la présente loi, de manière proportionnée et adaptée selon les critères prévus par la directive.

Le paragraphe 2 introduit la possibilité qu'en cas de récidive par un opérateur économique de non-respect des obligations prévues par la loi à l'encontre d'autres produits ou services sanctionné au paragraphe 1er, il puisse être condamné pénalement à une amende allant jusqu'au double de celle prévue au paragraphe 1er. Il est ainsi prévu de dissuader un opérateur économique d'aller à l'encontre de l'ensemble des obligations prévues par la présente loi, indépendamment du produit ou service visé.

Au vu des dispositions prévues à l'article 22, le paragraphe 3 introduit la possibilité de prendre en considération une condamnation définitive prononcée dans un autre État membre de l'Union européenne à l'encontre d'un opérateur économique, afin d'établir un fait de récidive de la part de ce même opérateur économique ayant commis une infraction sur le territoire luxembourgeois en vertu des dispositions du paragraphe 1er.

Propositions de texte et observations d'ordre légistique émises par le Conseil d'État dans son avis du 25 octobre 2022

Finalement, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État dans son avis du 25 octobre 2022 et reprend de même les observations d'ordre légistique.

3. Échange de vues au sujet du congé parental dans le cas du décès de l'enfant (demande de la sensibilité politique Piraten du 9 novembre 2022)

Faisant référence au débat public du 9 novembre 2022 au sujet de la pétition publique 2332 : Congé parental von 9 Monaten[9], Monsieur Marc Goergen (Piraten) tient à fournir davantage de détails quant à la demande sous rubrique. Ainsi, conformément à l'article L. 234-47, paragraphe 3, alinéa 1er, du Code du travail, le congé parental prend fin avec le décès de l'enfant à l'origine dudit congé et le parent bénéficiaire est censé réintégrer son emploi au plus tard un mois suivant la date de décès de l'enfant en question, hormis l'hypothèse prévue à l'alinéa 3 de la prédite disposition qui permettrait au parent concerné de bénéficier de la durée intégrale du congé parental lorsque l'employeur a pourvu à son remplacement et qu'il s'avère impossible dans le chef du parent en question d'occuper un emploi vacant similaire.

Dans ce contexte, l'orateur plaide à ce qu'il soit admis que le parent dont l'enfant, ayant donné lieu au congé parental, décède, puisse bénéficier de l'intégralité du congé parental dû dans des circonstances ordinaires si tel est le souhait du parent. D'autant plus que cela ne ferait pas non plus perdre de l'argent à l'État en ce que ce dernier est censé anticiper des dépenses à hauteur de l'intégralité de l'indemnité due.

L'orateur tient également à relever que la législation, en l'espèce l'article L.234-47, paragraphe 3, alinéa 1er, ainsi que le portail informationnel de l'État luxembourgeois établissent une certaine équipollence entre le décès de l'enfant ayant donné lieu à un congé parental avec le rejet de la demande d'adoption par le tribunal saisi ; l'orateur note que ce parallélisme appert quelque peu maladroit.

L'orateur conclut qu'à son estime le droit positif luxembourgeois devrait être adapté afin de permettre aux parents affectés par le décès d'un enfant pendant la durée du congé parental dû en raison de la naissance de l'enfant décédé de pouvoir bénéficier de l'entièreté du congé

[9] Procès-verbal de la réunion jointe du 9 novembre 2022 de la Commission des Pétitions, de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale et de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2022-2023, P.V. PETI 03, P.V. TESS 03, P.V. FAIN 03.

parental demeurant de manière à donner le plus d'espace aux parents susvisés d'être en deuil et de compléter les démarches administratives afférentes.

Madame la Présidente du conseil d'administration de la Caisse pour l'avenir des enfants (ci-après « CAE ») souhaite d'emblée faire part qu'à ses yeux, la demande de Monsieur Marc Goergen devrait plutôt porter sur l'instauration d'un congé pour deuil que sur l'adaptation du régime du congé parental en ce que, par définition, le congé parental constitue un revenu de remplacement dû aux parents afin que ceux-ci puissent pourvoir à l'entretien de l'enfant né sans que des considérations d'ordre économique n'impactent cette décision.

Si l'oratrice suivait le raisonnement de Monsieur Marc Goergen, l'on aboutirait à l'introduction généralisée d'un congé pour deuil de durée comparable au congé parental ; il échet, à ce sujet, de noter que la législation luxembourgeoise connaît des congés extraordinaires dus en raison du décès de certaines personnes ayant un rapport plus ou moins étroit avec la personne concernée en vertu de l'article L. 233-16 du Code du travail. En l'espèce, le parent dont l'enfant décède après la période du congé parental n'aura droit qu'à cinq jours de congé extraordinaire conformément à l'article L. 233-16, alinéa 1er, point 8, du Code du travail.

Accessoirement, l'oratrice note que le cas de figure évoqué par Monsieur Marc Goergen n'est survenu que neuf fois de 2016 à 2022 et que dans chacun des cas l'on est parvenu à une solution satisfaisante.

Monsieur Marc Goergen (Piraten) réitère ses propos quant à l'opportunité du maintien du bénéfice des parents concernés dans le congé parental.

Même si Madame la Présidente du conseil d'administration de la CAE saisit le raisonnement de Monsieur Marc Goergen, il est, ici encore, souligné qu'il serait plus opportun de mener les présents débats en dehors du cadre du congé parental pour les raisons exposées ci-dessus.

Par la suite, les orateurs entrent dans le détail du cas précis qui a mené Monsieur Marc Goergen à saisir la Commission de la Famille et de l'Intégration de la présente demande ; par souci de protection de la vie privée des personnes concernées, il est fait abstraction des renseignements jugés révélateurs.

Madame la Présidente du conseil d'administration de la CAE note en conclusion que le cas cité est à présent résolu à la satisfaction de l'intégralité des intervenants.

4. Divers

Aucun point divers n'est abordé.

Luxembourg, le 17 novembre 2022

Procès-verbal approuvé et certifié exact

7524/15

N° 7524[15]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AMENDEMENTS GOUVERNEMENTAUX

DEPECHE DU MINISTRE AUX RELATIONS AVEC LE PARLEMENT AU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES

(25.11.2022)

Monsieur le Président,

À la demande de Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration, j'ai l'honneur de vous saisir d'amendements gouvernementaux relatifs au projet de loi sous rubrique.

À cet effet, je joins en annexe le texte des amendements avec leurs commentaires afférents, une fiche financière ainsi qu'une version coordonnée du projet de loi émargé tenant compte desdits amendements.

Les avis de la Chambre des salariés, de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, de la Chambre de commerce, de la Chambre des métiers, du Conseil supérieur des personnes handicapées et du Conseil Supérieur des Personnes Agées seront demandés et vous parviendront dès réception.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations avec le Parlement,

Marc HANSEN

*

TEXTE ET COMMENTAIRE DES AMENDEMENTS GOUVERNEMENTAUX

au projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Observation(s) préliminaire(s)

Le projet de loi sous rubrique a été soumis à l'avis du Conseil d'État le 14 février 2020. En date du 4 mars 2021 le Conseil d'État a rencontré Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration pour un échange de vues.

Le 28 septembre 2021, suite à cet échange de vues, le Conseil d'État a été saisi de cent quarante-trois amendements gouvernementaux.

Le présent texte d'amendements gouvernementaux tient compte de l'avis du Conseil d'État du 1er avril 2022 qui se rapporte au texte coordonné du projet de loi sous examen tel qu'il est issu des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021.

Au vu des nombreuses modifications qui sont apportées au projet de loi amendé et dans une optique d'accroître la lisibilité des amendements ci-dessous, il est proposé de présenter ces derniers en caractères non gras, non soulignées et non barrés.

Le texte coordonné du projet de loi sous rubrique reprenant les amendements proposés (figurant en caractères gras et soulignées, respectivement en caractères barrés) est joint en annexe. Il y a lieu de préciser que les amendements gouvernementaux soumis au Conseil d'État le 28 septembre 2021, ont été intégrés dans le texte coordonné et n'y figurent plus en caractères gras et soulignés.

Amendement n° 1.

Dans l'ensemble du projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, à l'exception des nouveaux articles 105 et 107, les termes « jjmmaaaa » sont remplacés par les termes « 7 janvier 2022 ».

Commentaire :

Alors que le projet de loi amendé renvoie à plusieurs reprises à la loi du « jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs » et vu que ce cette loi a entretemps été votée et publiée, il y a lieu de renvoyer à la date exacte de cette loi.

Amendement n° 2.

Dans l'ensemble du projet de loi amendé, les termes « service national d'information et de médiation pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées ».

Commentaire :

Alors que le chapitre 2 de la loi en projet ne s'adresse pas exclusivement aux personnes âgées et afin d'éviter toute confusion, il est proposé de modifier la dénomination du nouveau service.

Amendement n° 3.

À l'article 1er, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 6°, les termes « le ou » sont supprimés ;

2° Au point 8°, il y a lieu d'accorder les termes « physiques », « psychiques » et « sociales » au singulier.

Commentaire :

Il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 4.

À l'article 2 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes

1° Il est inséré un espace entre le point qui suit le numéro d'article et l'intitulé de l'article ;

2° Au paragraphe 2, la troisième phrase est remplacée par la phrase suivante :

« Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. » ;

3° Au paragraphe 3, alinéa 3, le terme « maximum » est supprimé après le terme « nombre » ;

4° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents. » ;

5° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. » ;

6° Le paragraphe 6 est modifié comme suit :

a) À la phrase liminaire, les termes « peut accorder » sont remplacés par le terme « accorde », le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » et les termes « de la structure d'hébergement pour personnes âgées » sont insérés après le terme « bâtiment » ;

b) Au point 1°, le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » ;

c) Le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service. » ;

d) Le point 3° est supprimé.

Commentaire :

Au point 1° il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une remarque faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 selon laquelle la troisième phrase serait à mettre en phase avec la définition de la notion d'« unité adaptée ».

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 selon laquelle il y a lieu de faire abstraction du terme « maximum ».

Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. En effet, dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État avait proposé d'apporter des

modifications à la disposition en question. Ainsi, les auteurs ont procédé à une reformulation du paragraphe 4 en supprimant le bout de phrase et en ajoutant une disposition similaire à l'article 2, paragraphe 5, point 6° (amendement n° 9).

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en y prévoyant le terme « individuel ».

Par le biais du point 5° et conformément à l'avis du Conseil d'Etat, le paragraphe 5 est complété afin de délimiter plus clairement les points à préciser dans le règlement grand-ducal.

A l'instar des différents règlements grand-ducaux pris en application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, le règlement grand-ducal précise des normes spécifiques à respecter au niveau des infrastructures des structures agréées. Il s'agit de définir des normes propres et supplémentaires au droit commun. Ainsi, il est proposé de compléter le point 1° par des exigences pour la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, la superficie des lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adapté. Les points 2° à 5° restent inchangés. Il est proposé d'insérer un nouveau point 6° qui tient compte de l'avis du Conseil d'Etat aux yeux duquel, il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire.

Le point 6°, lettres a) et b) fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le nouveau libellé du point 2° du projet de loi amendé s'inspire du texte de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée.

De plus, en supprimant le point 3°, il est fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 5.

À l'article 3 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) Au point 1°, deuxième phrase, le bout de phrase « , de type « appartement » ou de type « oasis » » est supprimé ;

b) Au point 1°, troisième phrase, les termes « au moins » sont insérés après les termes « servi chaud » ;

c) Le point 4° est remplacé par la disposition suivante :

« 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ; » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettres a) et b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent à la lettre c), de remplacer le point 4° afin de prévenir que cette disposition soit source d'insécurité juridique.

Vu les observations du Conseil d'État et de la COPAS formulées dans leurs avis respectifs, il est proposé au point 2° de préciser l'article 3, paragraphe 2. Ainsi, l'accompagnement du résident à une

visite médicale en dehors de la structure d'hébergement ne fait pas partie intégrante du prix d'hébergement, mais peut être contenu dans le catalogue des suppléments.

Amendement n° 6.

À l'article 4 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes.

1° Au paragraphe 1er, première phrase, les termes « l'établissement » sont remplacés par les termes « la structure » ;

2° Au paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « qui sont alors solidairement responsables » sont supprimés ;

3° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » ;

4° Au paragraphe 8, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Aux points 1° et 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent au point 3° de préciser l'expression « absence de longue durée ».

Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 7.

À l'article 5 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

2° Au paragraphe 4, deuxième alinéa, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022, en précisant au point 2° que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 8.

À l'article 6 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement

pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale. » ;

2° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de » ;

3° Le paragraphe 3 est complété par les termes « en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie » ;

4° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » :

5° Au paragraphe 5, deuxième phrase, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveille » et le terme « à » est supprimé à deux reprises ;

6° Le paragraphe 6 est remplacé par la disposition suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Par le biais du point 1°, le nombre de lits à partir duquel la présence d'un agent supplémentaire est requis, est porté de soixante à trente.

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 4° a comme objectif de répondre à l'opposition formelle du Conseil d'État. Suite à cette opposition formelle, un nouvel article 103 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique. Pour le surplus il est renvoyé au commentaire de l'amendement y relatif.

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le nouveau libellé du paragraphe 6 précise les missions du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Par ailleurs, il est précisé que le référent signale chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé. La formation du référent hygiène est désormais définie à l'article 104.

Amendement n° 9.

À l'article 7 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérés en exposant derrière le numéro « 1 » ;

b) Il est complété comme suit :

« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) À la première phrase, le terme « de » est inséré avant le terme « soins » ;

b) La deuxième phrase est supprimée.

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 1°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1er.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. L'ajout proposé par le présent amendement, est également proposé à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 22, paragraphe 2, première phrase,
– Article 37, paragraphe 2, première phrase.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 10.

À l'article 7 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° le paragraphe 3 est modifié comme suit :

a) Au point 1°, le terme « des » est remplacé par les termes « de répondre à des » ;

b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 » est supprimé ;

2° Au paragraphe 4, les termes « des points 1° et 2° du paragraphe 3 » sont remplacés par les termes « du paragraphe 3, points 1° et 2° » ;

3° Au paragraphe 5, les termes « d'hébergement pour personnes âgées » sont insérés après le terme « structure ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Par le biais du point 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 22, paragraphe 4, deuxième phrase,
– Article 37, paragraphe 4, deuxième phrase.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 11.

À l'article 8 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Il est inséré un espace entre le point qui suit le numéro d'article et l'intitulé de l'article ;

2° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

3° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

4° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

5° le nombre, les types et les catégories de logements ;

6° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

7° la liste et les prix des suppléments ;

8° le projet d'établissement ;

9° le modèle type du contrat d'hébergement ;

10° le règlement d'ordre intérieur. ».

Commentaire :

Au point 1° il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 4° tient compte de plusieurs observations du Conseil d'État. Par ailleurs, l'article 8, paragraphe 3 a été complété et précisé sur certains points. Parmi les données à transmettre figurent désormais également les noms du responsable des soins et du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires. Par ailleurs, le nouveau point 7° précise que le prix mensuel d'hébergement est à communiquer pour chaque logement.

Amendement n° 12.

À l'article 9 du même projet de loi, le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) la continuité des soins ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Commentaire :

Le bout de phrase se référant à « d'autres concepts de prise en charge spécifique » est supprimé compte tenu de l'opposition formelle du Conseil d'État à l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d).

De plus, il a été procédé à la suppression de la lettre k) qui prévoyait que le règlement général devrait définir un système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et des indicateurs d'évaluation. En effet, en vertu du nouvel article 13, cette indication est devenue superfétatoire.

Le nouveau point l) définit désormais avec précision les points à régler dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a montré la nécessité d'appliquer des procédures et adéquates. Le texte définit clairement les exigences et procédures à mettre en place en matière de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires.

De plus, il est ajouté un nouveau point m). En effet, depuis que les médicaments anti-infectieux sont utilisés, la résistance des micro-organismes (bactéries, champignons, parasites mais également virus) à ces médicaments n'a cessé d'augmenter. Un plan de gestion des antibiotiques permet une utilisation rationnelle et responsable des antibiotiques – par la détection d'une infection (bactérienne), le choix de l'antibiotique approprié, l'adaptation de la durée du traitement, le dosage et la forme de

l'administration des antibiotiques. L'objectif est de traiter les personnes de la meilleure manière possible tout en évitant l'apparition de processus de sélection et de résistance chez les bactéries.

Amendement n° 13.

L'article 10, paragraphe 2, du même projet de loi amendé est complété comme suit:

« Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement. ».

Commentaire :

Au vu des observations formulées par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022, l'amendement a pour objet de compléter le paragraphe 2 afin de tenir compte des situations exceptionnelles où le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales ou dans des situations, où aucun représentant légal n'a encore été désigné. Dans des cas exceptionnels, le texte prévoit qu'un membre de la famille pourra signer le contrat.

Amendement n° 14.

À l'article 12 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la première phrase les termes « plan de prise en charge du résident » sont remplacés par les termes « plan de vie individuel du résident » ;

b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) Aux points 1°, 3° et 4°, les parenthèses sont à écarter, pour écrire « les données d'identification comprenant […] » ;

b) Au point 1°, les parenthèses sont supprimées, pour écrire « de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms » ;

c) Le point 10° est remplacé par la disposition suivante :

« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. » ;

3° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident. » ;

4° Au paragraphe 6, alinéa 1er, première phrase, une virgule est ajoutée après le terme « continue ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. En ce qui concerne la lettre b), cet amendement a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 12, paragraphe 1er alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Au point 2°, lettre a), il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 27, paragraphe 2, points 1° et 3°,
– Article 42, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°,
– Article 87, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°.

Par le biais de la lettre b) du point 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 27, paragraphe 2, point 1°,
– Article 42, paragraphe 2, point 1°.

L'amendement proposé par le biais de la lettre c) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat et la COPAS dans leurs avis respectifs. Ainsi, la disposition sous revue ne se réfère plus à un règlement grand-ducal spécifique, mais à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 27, paragraphe 6, alinéa 1er, première phrase,
– Article 42, paragraphe 6, alinéa 1er, première phrase.

Amendement n° 15.

L'article 13 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 13. Qualité des prestations et services**

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Commentaire :

Au vu des observations des avis du Conseil d´État, de la COPAS et des chambres professionnelles, il est proposé de définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour. Au lieu de laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal. L'approche choisie fait en sorte que la qualité pourra être comparée entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue. En ce qui concerne l'enquête de satisfaction à mener auprès des résidents, il va de soi que lors du choix de l'échantillon les évaluateurs devront tenir compte des capacités cognitives des personnes à interviewer.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre des données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre prévu à l'article 8. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

Amendement n° 16.

A l'article 15, paragraphe 2, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les parenthèses sont écartées pour écrire « l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe » et les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » ;

2° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

3° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées » ;

4° Au point 6°, les termes « du ou des bâtiment(s) » sont supprimés pour écrire « un plan des bâtiments » et les termes « dans la fonction publique » sont remplacés par les termes « dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que la condition d'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires.

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 30, paragraphe 2, point 2°,
– Article 45, paragraphe 2, point 2°,
– Article 56, paragraphe 2, point 2°,
– Article 66, paragraphe 2, point 2°,
– Article 77, paragraphe 2, point 2°,
– Article 90, paragraphe 2, point 2°.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en remplaçant les termes « les occupent » par les termes « l'occupent ».

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. En ce qui concerne le remplacement des termes « dans la fonction publique », il y a lieu de préciser qu'une modification similaire est également proposée à l'article 45, paragraphe 2, point 6°.

Amendement n° 17.

À l'article 16 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule avant le terme « porte » est supprimée ;

3° Au paragraphe 4, deuxième alinéa, la virgule après les termes « Toute personne » est supprimée, une virgule est insérée après les termes « à quelque titre que ce soit » et le point-virgule avant le terme « sauf » est remplacé par une virgule ;

4° Au paragraphe 5, du projet de loi amendé, les termes « règlement (UE) 2016/679 » sont remplacés par les termes « règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) » et le terme « précité » est inséré entre les termes « (UE) 2016/679 » et le point final.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 31, paragraphe 2,
– Article 46, paragraphe 2,
– Article 57, paragraphe 2,
– Article 67, paragraphe 2,
– Article 78, paragraphe 2,
– Article 91, paragraphe 2.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 31, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
– Article 46, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
– Article 57, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
– Article 67, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
– Article 78, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
– Article 91, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 31, paragraphe 5,
– Article 46, paragraphe 5,
– Article 57, paragraphe 5,
– Article 67, paragraphe 5,
– Article 78, paragraphe 5,
– Article 91, paragraphe 5.

Amendement n° 18.

À l'article 17, point 2°, du même projet de loi, les termes « toute activité » sont remplacés par les termes « tout prestataire offrant des activités » et les termes « des prises en charge de situations de fin de vie » sont remplacés par les termes « de la prise en charge de situations de fin de vie ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen. De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 19.

À l'article 19 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la troisième phrase, les termes « ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 sont » sont remplacés par le terme « est » ;

b) À la quatrième phrase, les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « est porté » ;

2° Aux paragraphes 2 et 3, les termes « d'aides et de soins à domicile » sont insérés après le terme « service » ;

3° Au paragraphe 4, les termes « qui sont alors solidairement responsables » sont supprimés ;

4° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » ;

5° Au paragraphe 8, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. Étant donné que les autres dispositions similaires ne prévoient pas la possibilité pour le chargé de direction d'avoir des « délégués », il est proposé de remplacer ce bout de phrase afin de le faire coïncider avec les autres servies visés par la loi en projet. La lettre b) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 4°, de préciser l'expression « absence longue durée ».

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 20.

À l'article 20 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

2° Le paragraphe 2 est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

3° Au paragraphe 4, deuxième phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 21.

À l'article 21 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° À l'intitulé et au paragraphe 1er, les termes « des agents d'encadrement » et « d'agents d'encadrement » sont remplacés par les termes « du personnel d'encadrement » ;

2° Au paragraphe 1er, les termes « tirets 1, 4, 7 et 14 » sont remplacés par les termes « premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, » ;

3° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa de » ;

4° Le paragraphe 3 est complété par les termes « en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie » ;

5° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » ;

6° Au paragraphe 5, deuxième phrase, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveille » et le terme « à » est supprimé à deux reprises ;

7° Le paragraphe 6 est remplacé par la disposition suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Les points 1°, 3°, 4° et 6° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Afin de tenir compte d'une observation formulée par la COPAS dans son avis et au vu d'une proportion effectivement plus faible de clients atteints de maladies démentielles qui sont pris en charge à domicile par les professionnels des réseaux d'aide et de soins, le quota de personnel d'encadrement devant obligatoirement suivre la formation en psycho-gériatrie, les auteurs proposent, par le biais du point 5°, de réduire le pourcentage de l'ensemble du personnel d'encadrement devant se prévaloir de ladite formation.

Le point 7° a comme objectif de remplacer le paragraphe 6. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction et au responsable des soins de santé les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figurera comme référent pour toutes questions dans la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Amendement n° 22.

À l'article 22 du même projet de loi, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérés en exposant derrière le numéro « 1 » ;

b) *In fine* est ajouté la phrase suivante :

« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) La deuxième phrase est supprimée ;

b) À la troisième phrase (ancienne quatrième phrase), les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

a) Au point 1°, les termes « paragraphe 2, » sont insérés derrière les termes « article 27, » ;

b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18 » est supprimé.

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. La

lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1er.

Le point 2°, lettra a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. La lettre b) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 23.

À l'article 23 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge. ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

En ce qui concerne le point 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 11.

Amendement n° 24.

À l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 6° est complété par le bout de phrase suivant :

« ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux » ;

2° Le point 8° est supprimé et les points 10°et 11° sont remplacés par un nouveau point 9°, libellé comme suit :

« 9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(i) la gestion des déchets ;

(ii) la gestion des excréta ;

(iii) la gestion du matériel ;

h) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

i) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.

Commentaire :

L'amendement a pour objet de préciser qui peut introduire une réclamation.

Pour le surplus, il est renvoyé aux commentaires des amendements n° 12 et 13.

Amendement n° 25.

À l'article 27 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la première phrase, le terme « individuel » est inséré entre le terme « plan » et les termes « de prise en charge » ;

b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2, point 7° est remplacé par la disposition suivante :

« 7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. » ;

3° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a), fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 25, paragraphe 1er alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Par le biais du point 2°, il est proposé de modifier la disposition sous examen afin d'utiliser la même terminologie que celle utilisée pour l'article 12, paragraphe 2, point 10° (cf. Amendement n° 14).

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 26.

L'article 28 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 28. Qualité des prestations et services**

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir

approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

b) le nombre d'usagers pris en charge,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 15.

Amendement n° 27.

À l'article 30, paragraphe 2, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que ce dernier ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 28.

À l'article 31, paragraphe 1er, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 29.

À l'article 32, point 2°, du même projet de loi, les termes « tout service » sont remplacés par les termes « toute structure offrant un service ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen.

Amendement n° 30.

À l'article 33 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers. » ;

2° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. » ;

3° Le paragraphe 5 est modifié comme suit :

a) À la phrase liminaire les termes « peut accorder » sont remplacés par le terme « accorde », le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » et les termes « du centre de jour pour personnes âgées » sont insérés après le terme « locaux » ;

b) Au point 1°, le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » ;

c) Le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service. » ;

d) Le point 3° est supprimé.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Etant donné que le règlement-grand-ducal dont question à l'article 33, paragraphe 4 du projet de loi ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et de distribution de repas, le texte du paragraphe 4, point 6° est remplacé par une nouvelle disposition qui tient compte de l'avis du Conseil d'Etat aux yeux duquel, il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire.

Au point 3°, lettres a), b) et c) font suite aux observations (notamment mais pas exclusivement d'ordre légistique) faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

La lettre c) reprend en partie le texte de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée.

La lettre d) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 31.

À l'article 34 du projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, le point 1° est complété par le bout de phrase suivant :

« prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé » ;

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés comme suit :

« (2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 32.

À l'article 35 du projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de », et le terme « service » est remplacé par les termes « centre de jour pour personnes âgées » ;

2° Au paragraphe 6, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent au point 1° de préciser l'expression « absence longue durée ».

De plus, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en remplaçant le terme « service ».

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 33.

À l'article 36 du même projet de loi, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33. » ;

2° Le paragraphe 2 est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

3° Au paragraphe 6, la première phrase est remplacée par la disposition suivante :

« Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

4° Le paragraphe 8 est modifié comme suit :

a) À la première phrase, du projet de loi amendé, les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « centres de jour » ;

b) À la deuxième phrase, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent » ;

5° Au paragraphe 10, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa de » ;

6° Le paragraphe 11 est remplacé par la disposition suivante :

« (11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » ;

7° L'article 36 est complété par un nouveau paragraphe 12, libellé comme suit :

« (12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Afin de pouvoir répondre à des demandes d'urgence de la part d'un client (p.ex maladie de l'aidant, prenant en charge partiellement l'usager à son domicile), les auteurs proposent à ce que la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas 2 jours par semaine afin de donner la possibilité à l'aidant de pouvoir s'organiser dans la prise en charge de l'usager du Centre de jour.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 4°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

En ce qui concerne le point 6°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 8.

Le point 7° a comme objectif d'ajouter un nouveau paragraphe 12. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figurera comme référent pour toutes questions dans la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Compte tenu du nombre restreint d'usagers par centre de jour pour personnes âgées (en moyenne 12 usagers par centre de jour pour personnes âgées) et la charge de travail qui découle, les auteurs sont d'avis que les événements indésirables ou situations à risque infectieux doivent être signalés au chargé de direction et non pas à un responsable des soins. De ce qui précède et contrairement aux chapitres 1er et 2, il est estimé que la mise en place d'un tel responsable des soins est démesurée.

Il est également prévu qu'un organisme gestionnaire qui gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées peut recourir à un même agent du personnel d'encadrement pour assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées. Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

Amendement n° 34.

À l'article 37 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérés en exposant derrière le numéro « 1 » ;

b) Il est complété par comme suit :

« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) La deuxième phrase est supprimée ;

b) À la troisième phrase (ancienne quatrième phrase), les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue » et les termes « l'article 6, paragraphe 3 » sont remplacés par les termes « l'article 36, paragraphe 10 » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

a) Au point 1°, les termes « paragraphe 2, » sont insérés après les termes « article 42, » et le terme « des » est remplacé par les termes « de répondre à des » ;

b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34 » est supprimé ;

4° Au paragraphe 5, les termes « de jour pour personnes âgées » sont insérés après le terme « centre ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1er.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. La lettre b) fait suite à des observations faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De même, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 35.

À l'article 38 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

5° le projet d'établissement ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 36.

À l'article 39 du même projet de loi, le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 12.

Amendement n° 37.

À l'article 41, paragraphe 1er, du même projet de loi, il est inséré un nouveau point 7° entre le point 6° et l'ancien point 7° (qui devient le nouveau point 8°), libellé comme suit :

« 7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ; ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 38.

À l'article 42 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la première phrase, le terme « individuel » est inséré entre le terme « plan » et les termes « de prise en charge » ;

b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2, point 11°, est remplacé par la disposition suivante :

« 11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. » ;

3° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. La lettre b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 25, paragraphe 1er alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Par le biais du point 2°, il est proposé de modifier la disposition sous examen afin d'utiliser la même terminologie que celle utilisée pour l'article 12, paragraphe 2, point 10° (cf. Amendement n° 14).

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 39.

L'article 43 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 43. Qualité des prestations et services**

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées,

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 15.

Amendement n° 40.

À l'article 45, paragraphe 2 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées » ;

3° Au point 8°, les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « centres de jour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en remplaçant les termes « les occupent » par les termes « l'occupent ».

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 41.

À l'article 46 du même projet de loi sont apportées mes modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » ;

2° Au paragraphe 5, le terme « 1er » est remplacé par le terme « 1er » ;

3° Au paragraphe 7, alinéa 2, il est inséré un point final.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Les points 2° et 3° font suite à des observations d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 42.

À l'article 47, point 2°, du même projet de loi, les termes « tout service » sont remplacés par les termes « toute structure offrant un service ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen.

Amendement n° 43.

À l'article 50 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, première phrase, les termes « des services » sont remplacés par les termes « du club » ;

2° Au paragraphe 4, première phrase, du projet de loi amendé, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « du service » sont remplacés par les termes « du club Aktiv Plus » ;

3° paragraphe 6, première phrase, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 2°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 44.

À l'article 51, paragraphe 4, deuxième phrase, du même projet de loi, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 45.

À l'article 52 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

1° À la phrase liminaire, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » ;

2° Au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 46.

À l'article 53 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, la lettre d) est remplacée par la disposition suivante :

« d) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; » ;

2° Au paragraphe 2, du projet de loi amendé, les termes « de leurs » sont insérés avant les termes « représentants légaux ».

Commentaire :

Le point 1° a pour objet de préciser qui peut introduire une réclamation.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 74, paragraphe 2,
– Article 84, paragraphe 2.

Amendement n° 47.

L'article 54 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« **Art. 54. Le rapport annuel**

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'article 54, relatif à la qualité des prestations et services dans les clubs Aktiv Plus.

En effet, l'article 54 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les clubs Aktiv plus visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 48.

À l'article 56, paragraphe 2 sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » et les termes « l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 49.

À l'article 57, paragraphe 1er, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 50.

À l'article 58, point 2°, du même projet de loi, le terme « personnes » est remplacé par le terme « usagers ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 51.

À l'article 61 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service repas sur roues » ;

2° Il est inséré un nouveau paragraphe 3 à la suite du paragraphe 2, libellé comme suit :

« (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent. » ;

3° Au paragraphe 4, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 1°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le chargé de direction peut également assumer la direction de plusieurs services visés par la loi en projet. Les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 52.

À l'article 62 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;

5° le prix du repas facturé à l'usager ;

6° la population cible du service ;

7° le modèle type du contrat de services. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 53.

À la suite de l'article 64 du même projet de loi est inséré un nouvel article 65 libellé comme suit :

« **Art. 65. Le rapport annuel**

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

7° les prix facturés. ».

Commentaire :

Afin de garantir une certaine cohérence dans le dispositif du texte, les auteurs proposent d'introduire un nouvel article 65 qui prévoit la transmission de certaines informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service en vue de leur publication sur le registre concerné. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Par conséquent il y a lieu de renuméroter les articles subséquents.

Amendement n° 54.

Au nouvel article 67 (ancien article 66), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 55.

Au nouvel article 68 (ancien article 67), paragraphe 1er, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 56.

Au nouvel article 72 (ancien article 71) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 3, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service activités seniors » ;

2° Au paragraphe 5, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 1°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 57.

Au nouvel article 73 (ancien article 72) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole. » ;

2° Au paragraphe 4, deuxième phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « de l'agent ».

Commentaire :

Le point 1° vise à remplacer le paragraphe 1er. Alors que les services activités seniors ont également recours à des bénévoles, il y a lieu de prévoir que le personnel d'encadrement ne doit pas uniquement être engagé sous contrat de travail.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 58.

Au nouvel article 74 (ancien article 73) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Au paragraphe 3, du projet de loi amendé, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » et au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

En ce qui concerne le point 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 45.

Amendement n° 59.

Au nouvel article 75 (ancien article 74) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, point 1°, la lettre e) est remplacée comme suit :

« e) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié. ».

Commentaire :

En ce qui concerne le point 1°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 46.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 60.

L'ancien article 75 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« **Art. 76. Le rapport annuel**

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'ancien article 75, relatif à la qualité des prestations et services dans les activités seniors.

En effet, l'article 75 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les activités seniors visent une population cible différente et libre dans leur prise de décision de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 61.

Au nouvel article 78 (ancien article 77), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » et les termes « l'organisme gestionnaire du service activités seniors » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 62.

Au nouvel article 78 (ancien article 77), paragraphe 2, point 4°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 63.

Au nouvel article 79 (ancien article 78), paragraphe 1er, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 64.

L'ancien article 79 du même projet de loi amendé est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 80. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager , le personnel de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

7° « levée de doute » : opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Commentaire :

L'activité d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client, de sorte à ce qu'une collaboration étroite et un échange régulier entre le prestataire du service téléalarme et les responsables du Corps grand-ducal d'incendie et de secours s'imposent. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, les auteurs introduisent des définitions plus claires afin de garantir un langage commun et une gestion efficace de la situation.

De plus, en ce qui concerne le point 2°, cet amendement fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 65.

Au nouvel article 81 (ancien article 80) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Dans l'intitulé, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de l'organisme gestionnaire » ;

2° Le point 6° est remplacé comme suit :

« 6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme ;

c) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

En ce qui concerne la modification proposée par le point 2°, il y a lieu de préciser que l'exploitation d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client. Sa prise en charge holistique devant être garantie 24/7, un échange étroit et régulier entre le prestataire de service et les agents du Corps grand-ducal d'incendie et de secours est nécessaire. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, l'amendement décrit avec précision les missions de ces différents acteurs ainsi que les modalités de leur coopération afin de garantir une gestion efficace de la prise en charge du bénéficiaire.

Amendement n° 66.

Au nouvel article 82 (ancien article 81) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, du projet de loi amendé, entre la première phrase et la deuxième phrase, est inséré une nouvelle phrase, libellée comme suit :

« Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

2° Au paragraphe 3, première phrase, du projet de loi amendé, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service téléalarme » ;

3° Au paragraphe 5, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que chargé de direction doit être engagé sous contrat de travail.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent de préciser au paragraphe 3 l'expression « absence longue durée ». De même, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 67.

Au nouvel article 83 (ancien article 82) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, deuxième phrase, les termes « au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « à atteindre » et les termes « tant pour » ;

2° Au paragraphe 2, alinéa 1er, les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

– Article 87 (tel que renuméroté), paragraphe 1er, point 4°,
– Article 88 (tel que renuméroté), paragraphe 2, point 7°.

Amendement n° 68.

Au nouvel article 84 (ancien article 83) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

1° À la phrase liminaire, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » ;

2° Au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

En ce qui concerne les points 2° et 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 45.

Amendement n° 69.

Au nouvel article 85 (ancien article 84), paragraphe 1er, alinéa 1er, du même projet de loi, le point 5° est remplacé par la disposition suivante :

« 5° la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 46.

Amendement n° 70.

Au nouvel article 87 (ancien article 86), paragraphe 1er, du même projet de loi, il est inséré un nouveau point 9° entre le point 8° et l'ancien point 9° (qui devient le nouveau point 10°), libellé comme suit :

« 9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ; ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 71.

Au nouvel article 88 (ancien article 87) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la première phrase, les termes « et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager » sont supprimés ;

b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) Au point 1°, les termes « comprenant nom et prénoms » sont insérés ente le terme « légaux » et le terme « ainsi » ;

b) Au point 3°, les termes « les cas échéant » sont remplacés par les termes « le cas échéant » ;

3° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

L'amendement proposé par la lettre b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 87, paragraphe 1er alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Les points 2° et 3° font suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 72.

L'ancien article 88 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« **Art. 89. Le rapport annuel**

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers, à savoir :

a) le nombre d'usagers ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

c) l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'article 88, relatif à la qualité des prestations et services dans les services téléalarme.

En effet, l'article 88 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services

et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les services téléalarme visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 73.

Au nouvel article 91 (ancien article 90), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, le terme « d'encadrement » sont supprimés, les termes « de l'organisme gestionnaire du service téléalarme » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme » et les termes « des agents » sont remplacés par les termes « du personnel ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 74.

Au nouvel article 91 (ancien article 90), paragraphe 2, point 4°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 75.

Au nouvel article 92 (ancien article 91), paragraphe 1er, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 76.

L'intitulé du chapitre 8 du même projet de loi est remplacé par l'intitulé suivant :

« Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 77.

Au nouvel article 94 (ancien article 93), du même projet de loi, le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 78.

Au nouvel article 95 (ancien article 94) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) À la phrase liminaire, le terme « le » est supprimé à deux reprises ;

b) Au point 5°, les termes « d'aviser » sont remplacés par les termes « de donner son avis sur » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

a) À la première phrase, le terme « membres » est remplacé par les termes « 13 membres et de 12 membres cooptés au plus, », les termes « Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises » sont remplacés par les termes « Syndicat des villes et communes luxembourgeoises » et les termes « ainsi que de membres cooptés » sont supprimés ;

b) La deuxième phrase est remplacée par la disposition suivante :

« Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil. ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022 et au vu des changements proposés au présent paragraphe, le bout de phrase à supprimer est devenu superfétatoire.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. En effet, la phrase à supprimer se trouve également dans le règlement grand-ducal auquel fait référence l'article sous examen. De plus le Conseil d'Etat a recommandé d'insérer dans le projet de loi, la nomination des membres, qui a fait l'objet du paragraphe 2 de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Amendement n° 79.

Au nouvel 95 (ancien article 94), paragraphe 3, du même projet de loi, le terme « Président » est remplacé par le terme « président ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 80.

Au nouvel article 96 (ancien article 95) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, alinéa 2, première phrase, le terme « introduit » est supprimé ;

2° Au paragraphe 2, les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévu » ;

3° Au paragraphe 3, du projet de loi amendé, le terme « préalabe » est remplacé par le terme « préalable ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° se propose de redresser une erreur purement rédactionnelle.

Amendement n° 81.

Au nouvel article 97 (ancien article 96) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, première phrase, les termes « chapitres 1 à 7 » sont remplacés par les termes « chapitres 1er à 7 » et les termes « de son règlement grand-ducal d'exécution » sont remplacés par les termes « du règlement grand-ducal pris en son exécution » ;

2° Au paragraphe 2, le terme « gestionnaire » est remplacé par les termes « organisme gestionnaire ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 82.

Le Chapitre 12 du projet de loi amendé est supprimé.

Commentaire :

Étant donné que le dispositif de ce chapitre est devenu superfétatoire, alors que la gestion des réclamations est précisée dans le reste du texte de loi, il y a lieu de supprimer le chapitre dans son entièreté. Il y a également lieu de préciser que suite à cette suppression, les chapitres et articles subséquents sont à renuméroter. Il en est de même en ce qui concerne les renvois au sein du dispositif, notamment les renvois à l'article 102 concernant la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (en effet le renvoi doit être fait à l'article 101 et non plus à l'article 102). Afin de faciliter la lecture du texte d'amendement et afin de ne pas mentionner toute modification de numérotation, les auteurs renvoient au texte coordonné.

Amendement n° 83.

À l'article 98 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° À l'intitulé le terme « Mission » est remplacé par le terme « Missions » ;

2° Le paragraphe 1er, alinéa 1er est modifié comme suit :

a) Au point 3°, premier tiret, le bout de phrase « ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique » est supprimé, les tirets sont remplacés par des lettres a) à d) et les virgules après chaque élément énuméré sont remplacés par des points-virgules ;

b) Au point 3°, troisième tiret (nouvelle lettre c)), les termes « y compris » sont supprimé ;

c) Au point 4°, le terme « plaintes » et remplacé par le terme « réclamations » ;

d) Les points 6° et 7° sont inversés et au nouveau point 7° (ancien point 6°), le terme « sa » est remplacé par le terme « leur » ;

e) Au point 8°, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre » ;

3° Au paragraphe 4, le terme « intérieur » est inséré après les termes « d'ordre » ;

4° Au paragraphe 5, première phrase, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Étant donné que le terme « pratique » n'est pas approprié, il est proposé au point 2°, lettre a), de supprimer le bout de phrase dans lequel il figure. De plus, il fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

La lettre b) Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre c) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

La lettre d) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre e) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Les points 3° et 4° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 84.

À l'article 99, paragraphe 1er, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Les tirets sont remplacés par des numéros suivis d'un exposant « ° » ;

2° Au nouveau point 1° (ancien premier tiret de l'article 99), le terme « un » est remplacé par le terme « son » ;

3° Au nouveau point 3° (ancien troisième tiret de l'article 99), les termes « de l' » sont insérés avant le terme « usager ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 85.

À l'article 100, au paragraphe 3, du même projet de loi, le terme « à » avant les termes « chaque fois » est supprimé.

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 86.

À l'article 101 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, alinéa 1er, et au paragraphe 2, le terme « Conseil » est remplacé par le terme « conseil » ;

2° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État. ».

3° Au paragraphe 7, les termes « service national de médiation pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées ».

Commentaire :

Les points 1° et 3° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 87.

À la suite de l'article 101 du projet de loi amendé, il est inséré un nouvel intitulé de chapitre, libellé comme suit :

« Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées ».

Commentaire :

Afin de faciliter la lisibilité du texte, il est proposé d'insérer les dispositions relatives à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées dans un chapitre distinct, et non pas dans le chapitre relatif au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées.

Amendement n° 88.

À l'article 102 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Aux paragraphes 1er, phrase liminaire, 2, alinéas 1er et 2, 3, alinéa 1er et 4, alinéa 3, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre » ;

2° Le paragraphe 1er est modifié comme suit :

a) Au point 1°, le terme « établi » est remplacé par le terme « établis » et les termes « de la présente loi » sont supprimés ;

b) Au point 2°, les termes « paragraphe 4 » sont remplacés par les termes « paragraphe 6 » et les termes « , 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi » sont supprimés ;

c) Au point 3°, le terme « avise » est remplacé par les termes « donne son avis sur », les termes « de la présente loi » sont supprimés et le bout de phrase suivant est inséré « ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43 ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022. En effet, les renvois sont erronés.

Le point 2°. Lettre c) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. De plus il y a lieu d'ajouter une mission qui est celle de donner son avis sur les programmes de remédiation élaborés par les organismes gestionnaires conformément aux articles 13, 28 et 43.

Amendement n° 89.

À l'article 102 sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 2, alinéa 2, le terme « respectivement » est inséré entre le terme « ayant » et les termes « la Santé » ;

2° Au paragraphe 3, alinéa 3, les termes « de la présente loi » sont supprimés.

3° Le paragraphe 4 est modifié comme suit :

a) Le point 2° est complété par le bout de phrase suivant :

« sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions » ;

b) Le point 4° est complété par le bout de phrase suivant :

« sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions » ;

c) le point 5°, du projet de loi amendé, est remplacé par la disposition suivante :

« 5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ; » ;

4° Au paragraphe 6, du projet de loi amendé, les termes « y compris » sont supprimés.

Commentaire :

Les points 1° te 2° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 90.

À la suite de l'article 102, sont insérés deux nouveaux chapitres 14 et 15, libellés comme suit :

« **Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique**

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins 40 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(9) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », appelée par la suite formation « référent en hygiène » s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 et 21 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles,

inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins 24 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(9) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation. ».

Commentaire :

Afin de répondre aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022, les articles 103 et 104 définissent l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. L'amendement précise que le ministre peut dispenser, sous certaines conditions, le membre du personnel d'encadrement d'un ou de plusieurs modules. Le texte introduit également des dispositions concernant les conditions d'accès et la formation des formateurs à agréer par l'Etat. Les annexes 1 e 2 déterminent le contenu des formations.

Amendement n° 91.

Au nouvel article 105, point 2°, lettre b), phrase liminaire, du même projet de loi (ancien article 103 du projet de loi), le terme « libellé » est remplacé par le terme « libellée ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 92.

À l'article 106 du même projet de loi (ancien article 104 du projet de loi) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1er, alinéa 2, les termes « du présent paragraphe » sont supprimés ;

2° Au paragraphe 2, alinéa 2, les termes « l'article 8, à l'exception su point 7° du paragraphe 3 de la présente loi » sont remplacés par les termes « l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi, » ;

3° Au paragraphe 3, le terme « immeuble » est remplacé par les termes « bâtiment d'habitation collectif » ;

4° Au paragraphe 4, l'alinéa 2 est remplacé par la disposition suivante :

« Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'État.

Alors que la formulation de la disposition visée et le commentaire portant sur l'article sous examen ne répondaient pas à ce que les auteurs avaient envisagé, les auteurs ont reformulé la disposition sous examen afin de clarifier sa portée. Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022.

Amendement n° 93.

Au nouvel article 107, du même projet de loi (ancien article 105 du projet de loi), l'intitulé est remplacé comme suit :

« **Art. 107. Intitulé de citation** ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 94.

Au projet de loi amendé, sont insérées deux nouvelles annexes libellées comme suit :

« **ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique**

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;

b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;

c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;

d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;

b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;

c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;

e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;

b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;

c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;

d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;

b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;

c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;

d) proposition de solutions pour chaque situation ;

e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;

b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;

b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;

c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;

b) le prérequis à l'hygiène des mains ;

c) hygiène des mains ;

d) équipement de protection individuelle (EPI) ;

e) port de gants ;

f) protection de la tenue ;

g) port du masque ;

h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;

i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;

b) précautions additionnelles gouttelette ;

c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

a) textes de référence au Luxembourg ;

b) sites internet de référence au Luxembourg ;

c) rôle du référent et ses missions ;

d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;

e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;

f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires. ».

Commentaire :

Pour répondre à l'opposition formelle du Conseil d'État, un nouvel article 102 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre de la formation psycho-gériatrique.

Les annexes à la loi décrivent le contenu de ces formations en psycho-gériatrie ainsi qu'en matière d'hygiène, de lutte et de prise en charge des infections.

Au cours des dernières années, le secteur des personnes âgées a connu de grandes évolutions. La croissance de la population résidente et la transition démographique ont pour conséquence que le nombre de personnes âgées n'a cessé d'augmenter. Ainsi, l'espérance de vie se situait en 2014 à 85,0 ans pour les femmes et à 80,5 ans pour les hommes[1].

Elle est passée en 2019 à 87,5 ans pour les femmes et 84,1 ans pour les hommes. L'espérance de vie va continuer à augmenter pour atteindre en 2050 90,4 ans pour les femmes et 87 ans pour les hommes[2].

Alors qu'actuellement +/- 9.000 personnes vivant au Luxembourg sont atteintes d'une démence, ce chiffre va prévisiblement plus que doubler pour atteindre 19.000 individus touchés par une forme de démence en 2050.[3]

Vivant dans une société où l'espérance de vie ne cesse d'augmenter il faut donc prendre en compte le fait qu'au Luxembourg, tout comme partout en Europe, le nombre de personnes âgées (voire très âgées) triplera dans les décennies futures. Les maladies démentielles et la dépendance de la personne vont augmenter dans le futur et il faut qu'une prise en charge de qualité respectant la personne et sa dignité humaine soit garantie. La société vieillit de manière générale et a des besoins spécifiques plus répandus mais aussi de manière très hétérogène. Ce vieillissement et les besoins peuvent donc prendre des formes très diverses et les défis qui en découlent pour notre système de santé sont de plus en plus réels. Lors de la prise en charge et des soins des personnes âgées, il convient de toujours allier expertise, humanité et respect de la personne.

Il s'agit d'un défi pour les structures d'hébergement et les autres services prenant directement en charge ces personnes (réseaux d'aide et de soins, centres psycho-gériatriques, services d'activité de jour).

Il est donc absolument nécessaire que cette évolution démographique soit prise en compte au niveau de la prise en charge des personnes âgées.

Alors qu'actuellement le secteur des personnes âgées se voit confronté à un manque d'expertise dans ces domaines, les auteurs visent par l'introduction obligatoire de ces formations à améliorer davantage cette prise en charge parfois spécifique et complexe.

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

---

1 Statec, Regards sur la mortalité, N° 23/2016

2 IGSS 2019, Country Fiche for Luxembourg

3 Alzheimer Europe Yearbook 2019

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de conseiller les chargés de direction et les responsables dans la matière en question et figurera comme référent pour toutes questions.

Les annexes en question indiquent les grandes lignes à partir desquelles ces formations doivent être mises en œuvre.

*

FICHE FINANCIERE

Aux termes des articles 13, 28 et 43 du projet de loi le ministre ayant la famille dans ses attributions fera réaliser des évaluations de la qualité auprès des structures d'hébergement, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées. Pour réaliser ces évaluations, il est distingué entre deux volets de l'évaluation, à savoir le volet « contrôle » et le volet « enquête de satisfaction ».

Pour la réalisation du volet « évaluation des concepts et procédures », les étapes suivantes sont prévues :

1° prise de contact et préparation de l'évaluation ;

2° passage et arrivée sur site, installation et sélection des dossiers ;

3° contrôle des concepts et procédures ensemble avec le gestionnaire ;

4° contrôle des concepts et procédures ensemble avec les membres du personnel ;

5° retour, rédaction et relecture du compte-rendu de l'évaluation ;

6° échanges avec l'organisme gestionnaire et corrections.

Pour le volet « satisfaction », il y a lieu de distinguer les étapes suivantes :

1° prise de contact et préparation de l'enquête de satisfaction ;

2° passage et arrivée sur site, installation et sélection des dossiers ;

3° réalisation des interviews ;

4° entretiens avec les membres du personnel ;

5° retour, rédaction et relecture du compte-rendu de l'évaluation.

En tenant compte des étapes précitées ainsi que de la somme des critères à évaluer auprès des structures d'hébergement, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées, il a été estimé que, par structure ou service, la réalisation de l'évaluation prendra entre 23 à 56 heures, dont entre 13 et 25 heures pour le volet « évaluation des concepts et procédures » et entre 10 et 31 heures pour le volet « satisfaction ».

Vu le nombre de structures et services agréés et considérant que chaque structure et service doit être évalué au moins une fois tous les trois ans, il est prévu d'engager dans une première phase 5 agents à temps plein ayant les profils suivants : 2 auditeurs, 2 professionnels de santé et 1 agent administratif.

Ainsi les coûts prévisibles s'élèvent à :

Recrutement	*Communication*	*Rémunération - coût estimé*
2 ETP Auditeurs	Fonctionnaires de la catégorie de traitement A du groupe de traitement A1 du sous-groupe administratif, scientifique et technique, Grade 12, échelon 6. Traitement de base : 380 p.i.	Montant brut 380 p.i x 21,2002547 = 8.056,10 euros 13e mois 380 p.i x 20,0746124 = 7.628,35 euros Allocation de repas (nets) 2.244 euros
Total :		106 546 x 2 = **213 092 euros**
2 ETP Infirmiers gradués	Fonctionnaires de la catégorie de traitement A du groupe de traitement A2 du sous-groupe administratif, scientifique et technique, éducatif et psycho-social Grade 10, échelon 6. Traitement de base : 302 p.i.	Montant brut : 302 p.i. x 21,2002547 = 6402,48 euros. 13e mois : 302 p.i. x 20,0746124 = 6.062,53 euros Allocation de repas (nets) : 2.244 euros.
Total :		85137 x 2 = **170.274 euros**

Recrutement	*Communication*	*Rémunération - coût estimé*
1 ETP Agent administratif	Fonctionnaire de la catégorie de traitement B du groupe de traitement B1 du sous-groupe administratif, période d'expérience de 11 années. Traitement de base : 248 p.i.	Montant brut : 248 p.i. x 21,2002547 = 5.257,66 euros. 13e mois : 248 p.i. x 20,0746124 = 4.978,50 euros Allocation de repas (nets) : 2.244 euros.
Total :		**70.315 euros**
Total frais du personnel :		**453.681 euros**

*

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;

6° « logement » : ~~le ou~~ les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;

9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis ». ~~Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.~~ **Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.**

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre ~~maximum~~ de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

~~(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.~~

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

~~(5) Un règlement grand-ducal précise :~~

~~7° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~

~~8° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;~~

~~9° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;~~

~~10° le système d'alerte d'urgence individuel ;~~

~~11° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation~~

(5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant le bâtiment **de la structure d'hébergement pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;

~~2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée ;~~

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

~~3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.~~

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel~~, de type « appartement » ou de type « oasis »~~. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud **au moins**. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

~~4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution ;~~

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

~~(2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement~~

~~par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.~~

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de ~~l'établissement~~ **la structure**. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction ~~qui sont alors solidairement responsables~~ sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.

(7) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**

(2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

~~(1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.~~

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

5° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

6° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

7° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

8° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs **en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.**

~~(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il ~~veille~~ **surveille** à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

~~(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

6° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

7° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

8° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

9° d'identifier les situations à risque infectieux ;

10° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1**er** à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des~~ **de répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3~~.

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure **d'hébergement pour personnes âgées** dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~4° le nombre, les types et les catégories de logements ;~~

~~5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;~~

~~6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;~~

~~7° le projet d'établissement ;~~

~~8° le modèle type du contrat d'hébergement ;~~

~~9° le règlement d'ordre intérieur.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

11° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

12° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;

13° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

14° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

15° le nombre, les types et les catégories de logements ;

16° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

17° la liste et les prix des suppléments ;

18° le projet d'établissement ;

19° le modèle type du contrat d'hébergement ;

20° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

~~(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :~~

~~1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :~~

~~a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;~~

~~b) les modalités d'admission des résidents ;~~

~~c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;~~

~~d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;~~

~~e) le concept de bientraitance ;~~

~~f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;~~

~~g) les moyens assurant la communication interne et externe ;~~

~~h) la gestion des réclamations ;~~

~~i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;~~

~~j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;~~

~~k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

~~l) la continuité des soins ;~~

~~m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~n) un système de prévention et de lutte contre les infections ;~~

~~2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;~~

~~3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;~~

~~4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

~~Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

5° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

n) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

o) les modalités d'admission des résidents ;

p) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

q) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

r) le concept de bientraitance ;

s) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

t) les moyens assurant la communication interne et externe ;

u) la gestion des réclamations ouvertes aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

v) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

w) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

x) la continuité des soins ;

y) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(xi) le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;

(xii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(xiii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(xiv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(xv) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(xvi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(xvii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(xviii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(xix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;

(xx) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

z) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;

6° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

7° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

8° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. **Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement.**

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du ~~plan de prise en charge du résident~~ **plan de vie individuel du résident**, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ du résident et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;

~~10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction de la structure d'hébergement,~~

~~b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(8) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(9) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(10) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou

personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(11) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(12) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(13) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

e) la situation financière de la structure d'hébergement ;

f) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

g) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

h) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent** ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

6° un plan ~~du (des) bâtiment(s)~~ **des bâtiments** de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : ~~toute activité~~ **tout prestataire offrant des activités** consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, ~~des prises en charge de situations de fin de vie~~ **de la prise en charge de situations de fin de vie** et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir:

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ~~ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 sont~~ **est** à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués ~~doit être porté~~ **est porté** à la connaissance des usagers et du personnel.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service **d'aides et de soins à domicile** ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service **d'aides et de soins à domicile** dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent ~~qui sont alors solidairement responsables~~.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(7) Le chargé de direction doit :

1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.**

(2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation ~~des agents d'encadrement~~ du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal ~~d'agents d'encadrement~~ **du personnel d'encadrement** est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, ~~tirets 1, 4, 7 et 14~~ **premier, quatrième, septième et quatorzième tirets** de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs **en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie**.

(4) ~~Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il ~~veille~~ **surveille** à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) ~~Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.~~

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, **paragraphe 2,** une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18~~;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les~~

~~relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;~~

~~4° le projet d'établissement ;~~

~~5° le modèle type du contrat de prise en charge.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations **ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux** ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

~~8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

~~9°~~ **8°** la continuité des soins ;

~~10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~11° un système de prévention et de lutte contre les infections.~~

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

k) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

l) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

m) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

n) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

o) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

p) l'utilisation des produits antiseptiques ;

q) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(iv) la gestion des déchets ;

(v) la gestion des excréta ;

(vi) la gestion du matériel ;

r) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

s) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

t) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan **individuel** de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;

6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

~~7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue**,** l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8°;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,~~

~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion et la maintenance des équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(8) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(9) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(10) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou

personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(11) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(12) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(13) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

e) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

f) le nombre d'usagers pris en charge,

g) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

h) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~,~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

~~(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.~~

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers.

~~(4) Un règlement grand-ducal précise :~~

~~1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~

~~2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;~~

~~3° les installations sanitaires nécessaires ;~~

~~4° le système d'alerte d'urgence ;~~

~~5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;~~

~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~

(4) Un règlement grand-ducal précise :

7° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

8° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

9° les installations sanitaires nécessaires ;

10° le système d'alerte d'urgence individuel ;

11° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

12° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant les locaux **du centre de jour pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;

~~2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;~~

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

~~3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.~~

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé **prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé** ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

~~(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager.~~

~~(3) Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. Chaque centre~~

~~de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.~~

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du ~~service~~ **centre de jour pour personnes âgées**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel**

d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

~~(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.~~

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

(6) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour **pour personnes âgées**.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

~~(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

6° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

7° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

8° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

9° d'identifier les situations à risque infectieux ;

10° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à ~~l'article 6, paragraphe 3~~ **l'article 36, paragraphe 10**.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, **paragraphe 2,** une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des~~ **de répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34~~;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre **de jour pour personnes âgées** dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmis en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~5° le projet d'établissement ;~~

~~6° le modèle type du contrat de prise en charge ;~~

~~7° le règlement d'ordre intérieur.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

~~(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :~~

~~1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :~~

~~a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;~~

~~b) les modalités d'admission des usagers ;~~

~~c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;~~

~~d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;~~

~~e) le concept de bientraitance ;~~

~~f) les moyens assurant la communication interne et externe ;~~

~~g) la gestion des réclamations ;~~

~~h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;~~

~~i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;~~

~~j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;~~

~~2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;~~

~~3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;~~

~~4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.~~

~~Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(xi) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

(xii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(xiii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(xiv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(xv) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(xvi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(xvii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(xviii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(xix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

(xx) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

~~7°~~ **8°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan **individuel** de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34 paragraphe 1er ;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

~~11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,~~

~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(8) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(9) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(10) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(11) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(12) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de

l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(13) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

e) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées,

f) les admissions, les demandes d'admission, les décès,

g) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

h) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques

requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour **pour personnes âgées**.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne, qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du ~~1er~~ **1er** août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière ~~des services~~ **du club**. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~du service~~ **du club Aktiv Plus**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, ~~l'adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou **de leurs** représentants légaux par tout moyen approprié.

~~Art. 54. Qualité des prestations et services~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 54. Le rapport d'activité

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

3° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

d) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

e) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

f) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

4° les caractéristiques des activités, à savoir :

g) le nombre total d'activités réalisées ;

h) les types d'activités ;

i) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

j) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

k) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

l) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus** portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus** est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi

du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois ~~personnes~~ **usagers** la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipement

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du service repas sur roues**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

~~(3)~~ **(4)** Le chargé de direction doit:

1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

4° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

~~(4)~~ **(5)** L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~4° le prix du repas facturé à l'usager ;~~

~~5° la population cible du service ;~~

~~6° le modèle type du contrat de services.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

8° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

9° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

10° le nom du chargé de direction ;

11° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;

12° le prix du repas facturé à l'usager ;

13° la population cible du service ;

14° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

8° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

9° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

10° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

11° le nombre total des repas préparés et livrés ;

12° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

13° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

14° les prix facturés.

Art. ~~65~~ 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~66~~ 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues** que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Art. ~~67~~ 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article ~~66~~ **67**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. ~~68~~ 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~69~~ 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. ~~70~~ 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article ~~68~~ **69**, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. ~~71~~ 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~72~~ **73** pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du service activités seniors**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~72~~ 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~70~~ **71**.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. ~~73~~ 74. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, ~~l'adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~74~~ 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

f) le système de la gestion de qualité ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

~~(2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.~~

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

~~Art. 75. Qualité des prestations et services~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

3° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

d) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

e) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

f) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

4° les caractéristiques des activités, à savoir :

g) le nombre total d'activités réalisées ;

h) les types d'activités ;

i) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

j) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

k) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

l) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. ~~76~~ 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~77~~ 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service activités seniors~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors** que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. ~~78~~ 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article ~~77~~ **78**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

~~Art. 79. Définitions~~

~~Aux termes du présent chapitre on entend par :~~

~~1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;~~

~~2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;~~

~~3° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;~~

~~4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.~~

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

8° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

9° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

10° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

11° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager , le personnel de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

12° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

13° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

14° « levée de doute » : opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Art. ~~80~~ 81. Obligations ~~du gestionnaire~~ de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article ~~79~~ **80**, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

~~6° une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.~~

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

d) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

e) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme ;

f) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. ~~81~~ 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. **Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Sur

rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le **Corps grand-ducal d'incendie et de secours**.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~82~~ **83** pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du servie téléalarme**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~82~~ 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre **au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail** tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. ~~83~~ 84. Informations

~~(1) Il est créé un registre en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a

pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, ~~l'adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat d'hébergement ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~84~~ 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article ~~80~~ **81**;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° le système de la gestion de qualité ;

8° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou **de leurs** représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. ~~85~~ 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~86~~ 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;

9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

~~9°~~ **10°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article ~~85~~ **86**.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~87~~ 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager ~~et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager~~, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux **comprenant nom et prénoms** ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, ~~les cas échéant~~ **le cas échéant**, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

~~(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

3° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

4° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~Art. 88. Qualité des prestations et services~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

5° les caractéristiques des usagers, à savoir :

d) le nombre d'usagers ;

e) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

f) l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

6° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

7° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;

8° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention.

Art. ~~89~~ 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~90~~ 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel ~~d'encadrement~~, une attestation signée ~~de l'organisme gestionnaire du service téléalarme~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles ~~des agents~~ **du personnel** et une attestation signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme** est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. ~~91~~ 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er, porte sur les données énumérées à l'article ~~90~~ **91**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – ~~Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées~~ Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. ~~92~~ 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. ~~93~~ 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou

loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° aux sanitaires ;

6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

7° à la signalétique.

~~(2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.~~

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. ~~94~~ 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « ~~le~~ Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ~~le~~ ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° ~~d'aviser~~ **de donner son avis sur** tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de ~~membres~~ 13 membres et de 12 membres cooptés au plus, relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du ~~Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises~~ Syndicat des villes et communes luxembourgeoises, de l'Etat ~~ainsi que de membres cooptés~~ au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

~~La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.~~

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le ~~Président~~ président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. ~~95~~ 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33 un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier ~~introduit~~ doit contenir, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément ~~dont question~~ **prévu** aux articles 14 et 44.

(3) L'accord ~~préalabe~~ **préalable** est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. ~~96~~ 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des ~~chapitres 1 à 7~~ **chapitres 1er à 7** de la présente loi ~~et de son règlement d'exécution~~ **du règlement grand-ducal pris en son exécution** les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque ~~gestionnaire~~ **organisme gestionnaire** doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

~~Chapitre 12 – Gestion des réclamations~~

~~Art. 97. Gestion des réclamations~~

~~(1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire.~~

~~(2) Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.~~

Chapitre ~~13~~ 12 – ~~Service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. ~~Mission~~ Missions du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées**, qui a pour mission:

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information

a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ~~ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,~~ **;**

b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services~~,~~ **;**

c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, ~~y compris~~ les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires~~,~~ **;**

d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des ~~plaintes~~ **réclamations** et différends;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;

7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** établit son règlement d'ordre **intérieur**.

(5) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre **ayant la Famille dans ses**

attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut être saisi par:

1° le résident ou l'usager respectivement ~~un~~ **son** représentant légal ;

2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

3° après le décès du résident ou **de l'**usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert ~~à~~ chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

~~(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.~~

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du ~~service national de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre **ayant la Famille dans ses attributions** et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires ~~établi~~ **établis** en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er et 39, paragraphe 1er, point 1° ~~de la présente loi~~ ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 28, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 43, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, ~~54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi~~ ;

3° ~~avise~~ **donne son avis sur** toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 **ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28 et 43** ~~de la présente loi~~.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ou les ministres ayant **respectivement** la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects ~~de la situation des personnes âgées~~ **des services pour personnes âgées** au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, **68, 74, 79, 84, 88 et 92.** ~~67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.~~

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé **sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions** ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance **sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions** ;

~~5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;~~

5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

II y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, ~~y compris~~ celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(12) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(13) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(14) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(15) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(16) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(17) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(18) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

8° être détenteur soit :

f) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

g) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

h) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

i) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

j) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

9° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

10° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

11° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins 40 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

12° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

13° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

14° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(19) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psychogériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

3° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

4° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(20) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(21) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(22) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires

(12) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », appelée par la suite formation « référent en hygiène » s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 et 21 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(13) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(14) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(15) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(16) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(17) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(18) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

8° être détenteur soit :

f) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

g) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

h) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

i) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

j) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

9° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

10° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de

l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

11° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins 24 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

12° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

13° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

14° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(19) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

3° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

4° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(20) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(21) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(22) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre ~~14~~ 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. ~~103~~ 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° A l'article 2, alinéa 1er de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) ~~libellé~~ **libellée** comme suit:

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Art. ~~104~~ 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ **70** de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er ~~du présent paragraphe~~, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ **70** de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, ~~l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi~~ **l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi,** est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article ~~93~~ **94** sont applicables à tout ~~immeuble~~ **bâtiment d'habitation collectif** défini à l'article ~~92~~ **93** qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article ~~103~~ **105**, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe ~~3~~ **4**, à l'article ~~71~~ **72**, paragraphe 4 et à l'article ~~81~~ **82**, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

~~La disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.~~

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et du paragraphe 11 de l'article 36.

Art. ~~105~~ 107. ~~Dispositions finales~~ Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. ~~106~~ 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

f) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;

g) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;

h) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;

i) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

j) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;

b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;

c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;

e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;

b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;

c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;

d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;

b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;

c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;

d) proposition de solutions pour chaque situation ;

e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;

b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent hygiène » comprend les modules suivants :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir

b) pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;

c) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;

d) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;

b) le prérequis à l'hygiène des mains ;

c) hygiène des mains ;

d) équipement de protection individuelle (EPI) ;

e) port de gants ;

f) protection de la tenue ;

g) port du masque ;

h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;

i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;

b) précautions additionnelles gouttelette ;

c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

a) textes de référence au Luxembourg ;

b) sites internet de référence au Luxembourg ;

c) rôle du référent et ses missions ;

d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;

e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;

f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/17

N° 7524[17]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DEUXIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(20.1.2023)

En bref

- La Chambre de Commerce se réjouit de constater que certaines de ses précédentes recommandations pratiques ont été suivies.
- Elle estime cependant que les quelques assouplissements prévus par les amendements ne vont pas assez loin et que le Projet comporte ainsi toujours des exigences trop éloignées de la réalité du terrain et difficiles à mettre en œuvre en pratique par les organismes gestionnaires concernés.
- Elle attire également l'attention sur le fait que le présent Projet constitue une transition très importante pour les organismes gestionnaires concernés, qu'il conviendra d'accompagner en parallèle par un plan de financement du secteur à la hauteur des changements prévus.

Les amendements gouvernementaux sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier le projet de loi n° 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, qui avait, dans sa version initiale (ci-après, le « Projet Initial »), et dans sa version amendée (ci-après, le « Projet Amendé ») déjà fait l'objet de deux avis de la Chambre de Commerce (ci-après, respectivement, l' « Avis Initial »[1] et l' « Avis Complémentaire »[2]) et qui a pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

Le Projet modifie également le projet du règlement grand-ducal portant sur la qualité des services pour personnes âgées, qui avait également fait l'objet de l'Avis Initial de la Chambre de Commerce.

Pour rappel, ces textes procèdent à « *une refonte du volet des personnes âgées de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT ») […]. Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un*

1 Voir l'avis 5415LMA/BMU du 16 avril 2020 sur le site de la Chambre de Commerce.

2 Voir l'avis 5415bisLMA/NJE du 6 décembre 2021 sur le site de la Chambre de Commerce.

registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services »[3].

Ils ont fait l'objet d'une série d'amendements gouvernementaux approuvés par le Conseil de gouvernement dans sa séance du 11 novembre 2022.

Concernant le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

Comme indiqué dans son Avis Initial et son Avis Complémentaire, la Chambre de Commerce salue la volonté du gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions, notamment au vu de l'augmentation du nombre de personnes âgées.

Il est important de considérer les enseignements de la crise sanitaire récente provoquée par la pandémie de Covid-19, qui a imposé le respect de mesures sanitaires strictes et évoluant rapidement, s'appliquant en particulier dans le cadre des établissements et services destinés aux personnes âgées, puisque particulièrement vulnérables. Il est également essentiel de prendre en compte la situation d'instabilité économique actuelle, suite notamment au conflit entre la Russie et l'Ukraine, qui entraîne de lourdes conséquences sur les prix et les prestations de service à travers la recrudescence importante de l'inflation.

Ainsi, il est crucial d'instaurer un cadre légal qui garantit tant la qualité des services aux personnes âgées que la prise en compte de la réalité du terrain, du besoin de flexibilité et de simplification pour les organismes gestionnaires qui offrent ce type de prestations et qui doivent sans cesse s'adapter aux situations changeantes. La sécurité juridique est donc primordiale dans cet environnement instable, et les organismes gestionnaires doivent avoir le temps d'effectuer une transition qui, économiquement, va nécessairement impliquer des coûts, pour s'adapter à de nouvelles exigences qui doivent être claires, utiles, et **possibles à mettre en œuvre**.

La Chambre de Commerce salue à ce titre les clarifications qui ont été effectuées dans le présent Projet, notamment :

– concernant la désignation d'une personne pour assumer la gestion journalière de la structure concernée en cas d'absence du chargé de direction, la précision qu'une « *absence de longue durée* » du chargé de direction correspond à une absence « *dépassant une période ininterrompue de quatre semaines* » ;
– la précision que seuls les antécédents judiciaires sont considérés dans le cadre de l'appréciation de l'honorabilité du chargé de direction et du personnel d'encadrement des prestataires ;
– la précision du contenu du règlement général que doit adopter l'organisme gestionnaire des services pour personnes âgées ;
– la définition de l'organisation, du contenu et du cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention de lutte contre les infections et du respect des règles d'hygiène et sanitaires.

La Chambre de Commerce regrette cependant que le règlement grand-ducal déterminant le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées n'ait pas été transmis en même temps que le Projet afin d'en permettre l'analyse.

Elle réitère également l'ensemble de ses commentaires émis dans son Avis Initial et son Avis Complémentaire qui n'ont pas été suivis. Ces commentaires concernent notamment :

– les exigences peu souples en matière de compétences et de qualifications du personnel d'encadrement, d'infrastructures et d'équipements des organismes gestionnaires ;

3 Extrait du programme gouvernemental 2018-2023.

– le nécessité de prévoir la présence d'hygiénistes diplômés en lieu et place du référent en hygiène, au vu de la nature des missions incombant à ce rôle qui sont prévues par le Projet ;
– les nouveaux organes créés, tels que la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par exemple, dont le rôle doit être clarifié et dont la cohérence des compétences doit être vérifiée afin de ne pas avoir de superposition de pouvoirs, de coûts inutiles et d'engendrer de la confusion chez les usagers.

De manière générale, la Chambre de Commerce estime que les auteurs du Projet devraient veiller à éviter la surrégulation qui engendre des coûts importants risquant de se répercuter sur les prix payés par les usagers.

Concernant la définition précise de la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les organismes gestionnaires, la Chambre de Commerce salue l'effort et la volonté des auteurs du Projet d'apporter un cadre précis, mais se questionne sur la faisabilité pratique et la conformité avec la règlementation en matière de protection des données du recensement prévu.

La Chambre de Commerce avait notamment soulevé, dans son Avis Complémentaire, la nécessité de préciser le point de l'évaluation de la qualité des services offerts par les organismes gestionnaires. Elle se réjouit de constater que le Projet prévoit désormais un système d'évaluation précisément décrit et organisé par le Projet et les projets de règlements grand-ducaux afférents. Un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères est prévu, ainsi que la transmission annuelle d'informations par les organismes gestionnaires et la publication d'un rapport sur le registre des services pour personnes âgées. Elle attire cependant l'attention des auteurs du Projet sur les difficultés et les coûts de mise en œuvre d'un tel recensement.

Les projets de règlements grand-ducaux portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées et sur les informations à transmettre dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées faisant l'objet d'avis séparés[4], la Chambre de Commerce se contente, dans le présent avis, d'évoquer la problématique générale liée à la quantité d'informations qui devront être fournies par les organismes gestionnaires chaque année ainsi que la teneur de ces informations. La Chambre de Commerce souligne qu'un tel recensement va nécessiter des ressources humaines considérables et aura donc un coût non négligeable pour les établissements concernés. Par ailleurs, elle attire l'attention sur la collecte et la publication dans le registre prévu à cet effet d'informations qui, *a priori*, ne permettent pas d'évaluer la qualité des services (tel que le pays de résidence du personnel, la nationalité des usagers ou encore le nombre de décès par établissement) mais risquent de stigmatiser certaines structures. Au vu des informations récoltées, la question de la conformité d'un tel recensement avec les règles applicables en matière de protection des données personnelles se pose également.

La Chambre de Commerce rappelle par ailleurs que le règlement du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge[5] prévoit déjà certains indicateurs et qu'il est dès lors nécessaire d'assurer une démarche coordonnée et cohérente avec les dispositions prévues dans le présent Projet.

Concernant les exigences en matière de contrat avec les organismes gestionnaires, la Chambre de Commerce salue les efforts de prise en compte de la réalité du terrain mais réitère cependant ses commentaires concernant la tarification et la particularité du service repas sur roues.

La Chambre de Commerce salue les modifications apportées par le Projet concernant la possibilité pour un membre de la famille de l'usager de signer le contrat d'hébergement lorsque ce dernier n'est pas en mesure de le signer lui-même et en l'absence d'un représentant légal. Elle avait relevé dans son Avis Complémentaire que, devant l'urgence d'une situation de placement par exemple, les organismes gestionnaires feraient face à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques si elles devaient, comme le Projet Initial et le Projet Amendé le prévoyaient, refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle puisqu'il était prévu que le contrat soit signé par l'usager ou son représentant légal. Cette adaptation tient compte des réalités du terrain, ce dont la Chambre de Commerce félicite.

Elle souligne cependant que la mention selon laquelle « *seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant fait foi* » mentionnée à l'article 10, paragraphe (2) du Projet devrait alors être

4 Voir les avis 6250VKA et 6251VKA de la Chambre de Commerce.

5 Lien vers le règlement grand-ducal sur le site de Legilux.

supprimée, puisque le contrat signé par un membre de la famille en l'absence d'autre solution possible doit, dans une telle situation, faire foi.

L'article 11, paragraphe (2) du Projet concernant le contenu du contrat d'hébergement doit également être modifié en conséquence, puisqu'il prévoit que « *tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal…* » sans mentionner la possibilité d'effectuer la notification auprès du membre de la famille ayant signé le contrat d'hébergement, le cas échéant.

La Chambre de Commerce ne comprend cependant pas pourquoi ce principe n'a pas été retenu pour les autres services réglementés par le Projet. En effet, il est possible que l'usager ne puisse pas signer lui-même et qu'un représentant légal n'ait pas été nommé, alors qu'il serait nécessaire pour l'usager de bénéficier d'autres services tels que le service d'aides et de soins à domicile par exemple, qui peuvent tout aussi constituer un besoin urgent.

La Chambre de Commerce réitère par ailleurs le commentaire émis dans son Avis Complémentaire concernant l'obligation générale pour l'organisme gestionnaire de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir mettre en œuvre un changement de tarification. La Chambre de Commerce estime qu'il y a lieu de préciser une exception en cas d'adaptation indiciaire ou d'adaptation des tarifs fixés par la loi et de préciser qu'une telle adaptation ne constitue pas un changement de tarification et ne devrait donc pas être soumis au préavis de deux mois, mais devrait pouvoir s'appliquer directement. La prise en compte de cet élément est particulièrement importante au regard de la crise économique actuelle et de l'inflation : le STATEC prévoit en l'occurrence l'application de 3 tranches indiciaires pour 2023[6]. La Chambre de Commerce en profite pour rappeler son opposition au système actuel d'indexation automatique et intégrale des salaires, des pensions et des prestations sociales, à l'augmentation du coût de la vie, qu'elle estime des plus préjudiciables aux entreprises puisque les salaires évoluent principalement en fonction de l'évolution de l'indice de prix à la consommation (IPC), et non parallèlement à l'évolution de la productivité.

Elle réitère également son commentaire concernant le service repas sur roues, puisque le Projet ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et non pas avec une commune, alors qu'en pratique, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'usager directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside. La plus répandue étant la relation contractuelle avec la commune, aucun lien contractuel n'existera entre l'organisme gestionnaire et l'usager : l'organisme gestionnaire va facturer sa prestation à la commune et le prix que la commune facturera à l'usager par la suite peut être différent. Il est donc nécessaire de revoir les modalités applicables à ce service en particulier.

Concernant le personnel d'encadrement des organismes gestionnaires, la Chambre de Commerce note des exigences qui restent encore trop sévères, et qui ont encore été durcies à certains égards dans le présent Projet. Ceci risque de mettre les organismes gestionnaires en difficulté en raison notamment de la difficulté à trouver du personnel et des coûts engendrés.

La Chambre de Commerce avait déjà salué l'assouplissement introduit dans le Projet Amendé, qui permet aux organismes gestionnaires d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, de services d'aides et de soins à domicile, ainsi que de centres de jour pour personnes âgées de recourir à la sous-traitance dans le cadre de 20% de leur personnel d'encadrement. Cette flexibilité minimale avait notamment été recommandée par la Chambre de Commerce dans son Avis Initial.

Elle ne comprend cependant pas l'ajout de la précision, dans le Projet, de la mention selon laquelle « *Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise* »[7], alors qu'il devrait être possible pour le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail, mais dispose bien des qualifications requises d'intervenir dans les prestations et services pour les personnes âgées.

---

6 Voir la publication du STATEC du 7 novembre 2022 concernant les prévisions d'inflation pour 2022 et 2023

7 Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'Etat avait indiqué : « *S'il est dans l'intention des auteurs de vouloir insister sur le fait que le personnel d'encadrement qui intervient soit sous contrat de travail sans disposer de qualification professionnelle soit sur vacation ou à titre bénévole ne peut pas intervenir dans l'organisation des prestations et services, il y a lieu, dans un souci d'une meilleure lisibilité, de prévoir cette condition au paragraphe 1er en écrivant par exemple : « Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise* ».

La Chambre de Commerce estime qu'un organisme gestionnaire devrait pouvoir être en mesure d'avoir recours, dans le cadre de l'organisation de ses prestations et services, à une personne intervenant sur vacation ou via un sous-traitant et disposant des qualifications nécessaires, en cas d'absence du personnel habituel, par exemple. Cette flexibilité est nécessaire au vu des nombreuses exigences prévues par le présent Projet, et de la difficulté de trouver du personnel répondant aux exigences de qualification qui va nécessairement se poser.

Concernant les dispositions applicables au dossier individuel de l'usager, la Chambre de Commerce salue les clarifications apportées mais souligne des incohérences.

La Chambre de Commerce salue la suppression de la référence au « *dossier individuel de soins santé structuré* » et son remplacement par « *les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387bis du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution* » afin d'éviter toute confusion entre les différents documents évoqués dans le cadre du dossier individuel, comme elle l'avait soulevé dans son Avis Complémentaire.

Concernant les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, elle réitère cependant ses commentaires concernant la référence indiquée pour préciser les personnes qui ont accès au dossier individuel. En effet, l'article 12(5) du Projet prévoit toujours que le « *personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er* » est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Or, l'article 5(1) fait référence au fait qu'« *au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. […]* ». Ceci semble donc indiquer que seul le personnel d'encadrement directement recruté par l'organisme gestionnaire devrait accéder au dossier individuel. La Chambre de Commerce est d'avis qu'il convient plutôt de faire référence à la définition du personnel d'encadrement de l'article 1 point 10°[8], puisqu'il est nécessaire pour tout personnel d'encadrement (même sous-traité) d'avoir accès aux informations permettant la bonne gestion des usagers. La même correction doit être effectuée pour les autres services concernés du Projet.

Concernant les exigences générales prévues par le Projet et renforcées à certains égards par les amendements, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de prévoir des financements adéquats pour accompagner la transition des organismes gestionnaires.

Le Projet Initial prévoyait déjà de nombreuses exigences que certains amendements étaient venus renforcer dans le Projet Amendé. Le présent Projet comporte à nouveau de nouvelles exigences. Ainsi, dans le cadre des services et structures d'hébergement pour personnes âgées, le nombre de postes à plein temps dont l'organisme gestionnaire doit disposer est précisé selon le nombre d'usagers et leur niveau de dépendance[9] du résident. La Chambre de Commerce attire l'attention des auteurs du Projet sur le fait que de telles exigences sont impossibles à suivre pratique, alors que les résidents et donc les niveaux de dépendance changent régulièrement. Il est également désormais prévu qu'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement doit être présent par tranche supplémentaire de 30 lits et non plus de 60 lits. D'autres obligations en termes de personnel, déjà citées dans l'Avis Initial et l'Avis Complémentaire de la Chambre de Commerce, représenteront un coût important pour les organismes gestionnaires.

---

8 Article 1er point 10° du Projet : « *« personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents […], soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.* »

9 Le Projet prévoit désormais :

« 1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept ».

Comme indiqué dans son Avis Complémentaire, la Chambre de Commerce rappelle que le Projet devra donc s'accompagner de moyens supplémentaires alloués aux acteurs du secteur afin de rentrer en conformité avec l'ensemble des nouvelles règles qui en résultent pour leur activité. La Chambre de Commerce demande qu'un plan de financement soit mis en œuvre afin de soutenir les organismes gestionnaires de services aux personnes âgées dans leur transition, ceci notamment afin que ces nombreux coûts ne se répercutent pas en totalité sur la clientèle âgée.

Concernant l'entrée en vigueur du Projet, la Chambre de Commerce attire à nouveau l'attention sur la nécessité de prévoir une période de transition suffisante pour permettre aux organismes gestionnaires de s'adapter aux nombreuses exigences.

Au vu des exigences prévues par le Projet, la Chambre de Commerce réitère son commentaire émis dans son Avis Initial et son Avis Complémentaire concernant l'entrée en vigueur du Projet et demande à ce qu'il soit inclus, dans les dispositions transitoires, une période générale d'adaptation de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du Projet pour que les organismes gestionnaires se mettent en conformité avec ces exigences et forment leur personnel, y compris le personnel qui serait nouvellement recruté après l'entrée en vigueur du Projet. Cette période serait ainsi en harmonie avec la période de cinq ans inscrite à l'article 106(5) du Projet, accordée pour effectuer la formation en psycho-gériatrie.

Elle estime par ailleurs qu'une dispense concernant la formation psycho-gériatrique devrait être possible pour le personnel d'encadrement qui justifie de plusieurs années d'expérience au sein de services de soins et d'aide pour les personnes âgées, alors que ces personnes ont nécessairement dû être formées par la structure pour laquelle elles travaillent. Les organismes gestionnaires du secteur d'aides et de soins ont effectivement déjà mis en place, depuis des années, des formations internes dans le domaine de la psycho-gériatrie dont les contenus se recoupent avec ceux définis dans le présent projet, voire les dépassent largement. De même, concernant l'agrément des formateurs prévu par le Projet, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il faudrait valoriser les formateurs en place dans les structures même s'ils ne remplissent pas les conditions de qualification nouvellement définies, notamment dans le cas d'éducateurs diplômés. Ceci contribuera à faciliter l'atteinte des seuils de soignants formés (40% respectivement 20% du personnel d'encadrement, selon le service visé par le Projet) au bout de 5 ans, tel que ceci est exigé par le Projet.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Concernant l'article 2 modifié par l'amendement 4 du Projet

Au paragraphe (6), le point 2° contient une erreur typographique qui devrait être corrigée comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service. »

Concernant l'article 24 du Projet, au vu des modifications apportées par l'amendement 12 à l'article 9 du Projet

Au vu de la grande diversité de la population prise en charge par les services d'aides et de soins et donc de la diversité de pathologies possibles, et par souci de sécurité juridique, alors que l'article 9 du

Projet a également été modifié en ce sens suite à l'avis du Conseil d'Etat[10], le paragraphe (1), point 3° est à modifier comme suit :

« 3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ~~*ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques*~~ *; ».*

*

Concernant le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

La Chambre de Commerce se réfère généralement à ses commentaires ci-dessus ainsi qu'à ceux formulés dans son Avis Initial et son Avis Complémentaire concernant la nécessité d'assouplir les exigences en matière d'infrastructures et d'équipements des organismes gestionnaires, afin de limiter des coûts importants qui se répercuteront nécessairement sur les prix des services.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements gouvernementaux sous avis, sous réserve de la prise en compte de ses remarques.

10 Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'Etat avait indiqué : « *Par ailleurs, le Conseil d'État se demande ce que les auteurs entendent par la notion « d'autres concepts de prise en charge spécifiques » qui est employée au paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d). En effet, si les auteurs ont pris le soin de définir la notion de « oasis » visée par le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d), de l'article sous examen, il n'en reste pas moins que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » ne sont aucunement définis. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser les autres concepts de prise en charge visés par le paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d)* ».

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/16

N° 7524[16]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(6.12.2021)

Les amendements gouvernementaux sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier le projet de loi n° 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, qui avait, dans sa version initiale (ci-après, le « Projet Initial »), déjà fait l'objet d'un avis de la Chambre de Commerce[1] (ci-après, l' « Avis Initial ») et qui a pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

En bref

- La Chambre de Commerce se réjouit de constater que ses recommandations ont été suivies, et qu'il est prévu que la sous-traitance du personnel d'encadrement soit possible dans une proportion de 20%.
- Elle estime cependant que les quelques assouplissements prévus par les amendements ne vont pas assez loin et que le Projet, tout comme le Projet Initial, comporte généralement des exigences trop éloignées de la réalité et difficiles à mettre en œuvre en pratique par les prestataires de service concernés.
- Elle attire également l'attention sur le fait que le présent Projet constitue une transition très importante pour les prestataires de service concernés, qu'il conviendra d'accompagner en parallèle par un plan de financement du secteur à la hauteur des changements prévus.

Pour rappel, le Projet Initial proposé procède à « *une refonte du volet des personnes âgées de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT ») […]. Il s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services* »[2].

1 Voir l'avis 5415LMA/BMU du 16 avril 2020 sur le site de la Chambre de Commerce.

2 Extrait du programme gouvernemental 2018-2023.

Ledit Projet Initial a fait l'objet d'une série d'amendements gouvernementaux en date du 29 septembre 2021.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

Comme indiqué dans son Avis Initial, la Chambre de Commerce salue la volonté du Gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions, notamment au vu de l'augmentation du nombre de personnes âgées. Au 1er janvier 2021, les personnes âgées de 60 ans et plus représentaient déjà 20,6% de la population totale au Luxembourg selon le STATEC. La fondation IDEA a estimé, à partir des projections dites « Europop2015 » d'Eurostat, que ce pourcentage atteindrait près d'un tiers de la population résidente totale en 2060, augmentant par la même très fortement les besoins de services pour personnes âgées.

Il est également crucial de considérer les enseignements de la crise sanitaire récente et toujours actuelle provoquée par la pandémie de Covid-19, qui a imposé le respect de mesures sanitaires strictes et évoluant rapidement, s'appliquant en particulier dans le cadre des établissements et services destinés aux personnes âgées puisque particulièrement vulnérables.

Ainsi, il est essentiel d'instaurer un cadre légal qui garantit tant la qualité des services aux personnes âgées que la prise en compte de la réalité du terrain, du besoin de flexibilité et de simplification pour les entreprises qui offrent ce type de prestations et qui doivent sans cesse s'adapter aux situations sanitaires changeantes.

La Chambre de Commerce regrette cependant que les règlements grand-ducaux suivants, évoqués dans les amendements, n'aient pas été transmis en même temps que le Projet afin d'en permettre l'analyse :

- le règlement grand-ducal déterminant l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires[3] ;
- le règlement grand-ducal précisant le contenu du dossier individuel de soins de santé structuré[4] – la Chambre de Commerce se demande si le règlement grand-ducal du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge[5] déjà existant pourrait être ici utilisé en lieu et place d'émettre un nouveau règlement grand-ducal ;
- le règlement grand-ducal précisant les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité[6] – la Chambre de Commerce note que le règlement du 13 décembre 2017 déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge[7] prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs pour les prestations couvertes par l'assurance dépendance qui devra être considéré dans le cadre de la rédaction de ce nouveau règlement grand-ducal afin d'assurer une démarche coordonnée et cohérente ; et
- le règlement déterminant le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées[8].

De manière générale, la Chambre de Commerce attire l'attention sur le fait que de nombreuses dispositions du Projet semblent trop éloignées des réalités du terrain. Certaines exigences paraissent

---

3 Tel qu'indiqué dans les amendements 18 et 43 prévus par le Projet et relatifs à la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires, « *[l]'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules* ».

4 Tel qu'indiqué dans les amendements 29, 54 et 73 prévus par le Projet et relatifs au dossier individuel, « *un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu* ».

5 Lien vers le règlement grand-ducal sur le site de Legilux

6 Tel qu'indiqué dans les amendements 30, 55 et 75 prévus par le Projet et relatifs au système de la gestion de qualité à mettre en place par l'organisme gestionnaire.

7 Lien vers le règlement grand-ducal sur le site de Legilux

8 Tel qu'indiqué par l'amendement 140 prévu par le Projet.

excessivement lourdes (voir notamment les exigences en matière de compétences et de qualifications du personnel, mais aussi en matière d'infrastructures et d'équipements telles que relevées dans le présent avis)et le coût de leur mise en œuvre va s'avérer important pour les prestataires, ceci se répercutant nécessairement sur les usagers.

Concernant les compétences et les qualifications du personnel des prestataires, la Chambre de Commerce salue les quelques assouplissements prévus par le Projet mais note des exigences qui restent encore trop sévères.

Désormais, le nouveau texte permet aux personnes titulaires d'un diplôme de niveau brevet technique supérieur ou d'un bachelor d'accéder au poste de chargé de direction de structure d'hébergement pour personnes âgées (alors que le Projet Initial n'ouvrait cette possibilité qu'aux titulaires d'un bachelor). La Chambre de Commerce salue cet assouplissement.

Les amendements permettent également aux organismes gestionnaires d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, de services d'aides et de soins à domicile, ainsi que de centres de jour pour personnes âgées de recourir à la sous-traitance dans le cadre de 20% de leur personnel d'encadrement. Cette flexibilité minimale avait notamment été recommandée par la Chambre de Commerce dans son Avis Initial et elle se réjouit de constater que celui-ci a été suivi.

La Chambre de Commerce se questionne cependant sur le sens de la suppression des articles 7, 21 et 35 du Projet Initial qui prévoyaient que leur « *personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique, peut soit être engagé par le gestionnaire soit faire l'objet d'un contrat de sous-traitance* ». Elle comprend que ces dispositions ont été supprimées car elles apparaissaient comme superfétatoires, étant donné que le Projet se contente désormais d'indiquer qu'au moins 80% du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail – ce qui suppose donc que l'organisme gestionnaire est libre de sous-traiter le personnel qui ne fait pas partie du personnel d'encadrement. Au vu de la rédaction du Projet Initial et pour garantir la sécurité juridique des organismes gestionnaires, elle propose cependant de conserver ces articles, afin qu'il n'y ait pas d'autre interprétation possible.

Une souplesse a également été introduite concernant les exigences linguistiques puisqu'un délai de maximum 2 ans après l'engagement sous contrat de travail pour remplir ces exigences a été introduit. Pour rappel, le Projet impose une compréhension orale et une expression orale en langue luxembourgeoise d'un niveau B2 pour les chargés de direction et B1 pour le personnel d'encadrement des organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, ces niveaux attestant d'une maîtrise de la langue relativement avancés[9]. Les dispositions transitoires du Projet prévoient bien que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur du Projet et qui ne remplissent pas les conditions de niveau exigé de connaissance de langue prévues peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire.

Comme déjà détaillé dans son Avis Initial, la Chambre de Commerce souligne que ces exigences linguistiques risquent, d'une part, de créer des barrières en termes d'embauche de nouveau personnel par les organismes gestionnaires ou lorsque du personnel est amené à changer d'employeur, alors que la crise provoquée par la pandémie de Covid-19 a démontré la dépendance du système de santé et de soins luxembourgeois aux travailleurs frontaliers qui ne maîtrisent pas forcément la langue luxembourgeoise. D'autre part, il n'est pas certain que cette exigence de maîtrise de la langue luxembourgeoise réponde, au vu de l'internationalisation importante de la population vivant au Luxembourg, aux besoins de la future clientèle. La Chambre de Commerce regrette que les décisions prises en matière de langues requises par le personnel ne reposent pas sur une étude des langues parlées par la clientèle des services de personnes âgées. Une telle étude permettrait par ailleurs d'évaluer les besoins en la matière et les ajuster si nécessaire.

La Chambre de Commerce réitère donc à nouveau ses commentaires et demande à ce qu'il soit inclus, dans les dispositions transitoires, une période d'adaptation de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur du Projet pour que les organismes gestionnaires se mettent en conformité avec ces exigences de compétences linguistiques et forment leur personnel, y compris le personnel qui serait nouvellement recruté après l'entrée en vigueur du Projet. Cette période serait ainsi en harmonie avec la période de

9 Lien vers le Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) sur le site du Conseil de l'Europe.

cinq ans inscrite à l'article 104(5) du Projet, accordée pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visées aux articles 6(4), 21(4) et 36(11) du Projet.

Pour les mêmes raisons ayant trait à la difficulté de trouver du personnel compétent, la Chambre de Commerce réitère sa demande d'une période de transition concernant l'obligation imposée au gestionnaire d'expliquer le contenu du contrat conclu en luxembourgeois ou en langue des signes si l'usager ou son représentant légal en fait la demande.

Pour rappel et comme indiqué dans son Avis initial, la Chambre de Commerce se demande également si la référence au cadre européen commun de référence pour les langues (CECR) est pertinente pour évaluer le niveau de langue requis dans le cadre très concret de la prestation de services aux personnes âgées. Elle suggère à nouveau qu'une grille de niveau de langue spécifique et adaptée au travail effectivement mis en œuvre dans le cadre des soins aux personnes âgées soit instaurée pour évaluer ce niveau de langue, plutôt que d'utiliser le CECR.

La Chambre de Commerce se questionne par ailleurs sur l'exigence de la présence d'un référent hygiène, tel qu'imposé par les amendements 18 et 43 pour les organismes gestionnaires de services et structures d'hébergement pour personnes âgées et de services d'aides et de soins à domicile. Ces amendements prévoient en effet qu'au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires, l'Etat devant assurer sa formation. Ce référent doit notamment veiller à la bonne application des mesures décrites dans le projet d'établissement de l'organisme gestionnaire en matière de règles d'hygiène et sanitaires à respecter et de système de prévention et de lutte contre les infections. Il doit également assurer la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informer la direction de l'établissement de tout manquement. La Chambre de Commerce se demande si un référent hygiène de terrain, sans formation diplômante en prévention et contrôle de l'infection, qui aurait simplement suivi des formations continues proposées par l'Etat (dont le règlement grand-ducal fait actuellement défaut) disposera effectivement des compétences nécessaires pour définir et implémenter un système de prévention et de lutte contre les infections et pour assurer la formation et le contrôle des acquis de ses collègues. La Chambre de Commerce suggère plutôt de prévoir la présence d'un quota d'hygiénistes diplômés à l'instar de ce qui est prévu dans les hôpitaux. Cela garantirait la cohérence au niveau national et permettrait d'attirer des talents vers le secteur des soins aux personnes âgées.

La Chambre de Commerce note par ailleurs l'absence d'un organe de guidance national de prévention et contrôle des infections associées aux soins (GNPIAS) à l'instar du Groupe national de prévention de l'infection nosocomiale existant dans le secteur hospitalier. En ne prévoyant pas du personnel spécialisé en prévention et contrôle de l'infection, le législateur maintient une situation historique selon laquelle il ne prend en considération que le seul risque infectieux nosocomial hospitalier, et non pas le risque infectieux associé aux soins autres que le Covid-19. Il y aurait donc bien lieu de remédier à cette lacune et de prévoir l'introduction d'hygiénistes diplômés dans le secteur car force est de constater que le risque infectieux associé aux soins ne se limite pas au Covid-19.

Les amendements 19, 44 et 63 prévus par le Projet prévoient également la création d'un comité d'éthique au sein de chaque organisme gestionnaire de services et structures d'hébergement pour personnes âgées, de services d'aides et de soins à domicile et centres de jour pour personnes âgées. Au vu des missions étendues de ce comité d'éthique, la Chambre de Commerce est d'avis qu'un des membres de ce comité devra avoir des compétences en soins plutôt qu'en soins palliatifs. Par ailleurs, la Chambre de Commerce ne voit pas ce qui justifie que le rapport de chaque comité d'éthique, qui aura majoritairement à traiter de problèmes individuels, soit envoyé au ministère de tutelle ou encore à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées. La Chambre de Commerce jugerait par contre utile que les membres du comité d'éthique décident de la pertinence de la rédaction d'un rapport annuel et le cas échéant que ce rapport soit adressé au conseil d'administration des gestionnaires concernés.

Concernant les exigences en matière d'infrastructures et d'équipements des prestataires, la Chambre de Commerce estime que des assouplissements auraient dû être prévus par les amendements et, généralement, que les auteurs du Projet devraient veiller à éviter la surrégulation qui engendre des coûts importants risquant de se répercuter sur les prix payés par les usagers.

Les organismes gestionnaires de services et structures d'hébergement pour personnes âgées devraient être libres d'offrir des logements à chambre double, destinés à l'accueil de deux résidents dans une

seule chambre, avec ou sans salon, si tel est le choix des usagers. Actuellement, l'article 2 (2) du Projet semble indiquer uniquement une possibilité de logement individuel comportant au moins une chambre [individuelle] et une salle d'eau, ou d'appartement comportant au moins un salon, une chambre et une salle d'eau. Les couples désirant rester ensemble ne devraient pas être forcés d'engager plus de frais pour être logés dans un logement de type appartement qui devra obligatoirement disposer d'un salon, si tel n'est pas leur choix. Afin de permettre aux prestataires de répondre aux attentes des résidents, la Chambre de Commerce est d'avis qu'une certaine flexibilité devrait être introduite pour permettre d'avoir des chambres à occupation double dans tout type de logement.

Il en est de même concernant les exigences requises en matière de salles à manger en sus d'un restaurant et des locaux d'animation en plus de locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation[10] : ces exigences semblent exagérées, certaines pièces devraient pouvoir avoir plusieurs utilités. La Chambre de Commerce suggère, au lieu de prévoir un nombre fixe de pièces, de se référer à l'article 8 du projet de règlement grand-ducal relatif à la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées[11] qui prévoit une superficie minimale pour les lieux de vie commune par résident, ce qui laisserait aux prestataires plus de flexibilité pour agencer leurs locaux en fonction de leur concept de prise en charge.

L'amendement 5 prévu par le Projet exige par ailleurs que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'un « bureau médical et de consultation ». La Chambre de Commerce estime que ceci devrait être discuté individuellement par chaque structure avec ses médecins agréés et qu'il n'est pas nécessaire de l'exiger pour chaque gestionnaire dans l'agrément. En effet, les consultations médicales peuvent également se dérouler dans la chambre du résident.

Concernant les exigences en matière de contrat avec les prestataires, la Chambre de Commerce estime que les dispositions prévues ne prennent pas suffisamment en compte la réalité du terrain.

La Chambre de Commerce note qu'il est généralement prévu que le contrat avec le prestataire doit être conclu avec le résident ou son représentant légal. Le Projet précise d'ailleurs que seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. La Chambre de Commerce attire l'attention sur le fait que cette exigence risque d'être, en pratique, difficile à mettre en œuvre car les contrats de services pour personnes âgées sont souvent signés par un membre de la famille alors que le résident n'a plus les facultés mentales pour le signer et qu'aucun représentant n'a été légalement désigné. Devant l'urgence d'une situation de placement, par exemple, les structures ne seraient pas humainement en mesure d'exiger qu'une tutelle soit mise en place avant de pouvoir accepter le résident dans leur structure. Dans ces conditions, il est probable que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par l'usager ou son représentant légal puisse faire foi, exposera en réalité les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques en cas d'obligation de refuser une admission avant l'instauration d'une tutelle. Il serait éventuellement nécessaire de procéder à des adaptations législatives quant au régime des tutelles et des curatelles.

Le Projet prévoit également que le prestataire doit généralement respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir mettre en œuvre un changement de tarification. La Chambre de Commerce estime qu'il y a lieu de préciser une exception en cas d'adaptation indiciaire ou d'adaptation des tarifs fixés

---

10 L'article 2(2) du Projet prévoit que « *[c]haque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :*

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil. ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible. Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir. »

11 Lien vers le projet de règlement grand-ducal sur le site de la Chambre de Commerce.

par la loi et de préciser qu'une telle adaptation ne constitue pas un changement de tarification et ne devrait donc pas être soumis au préavis de deux mois, mais devrait pouvoir s'appliquer directement. La Chambre de Commerce en profite pour rappeler son opposition au système actuel d'indexation automatique et intégrale des salaires, des pensions et des prestations sociales, à l'augmentation du coût de la vie, qu'elle estime des plus préjudiciables aux entreprises puisque les salaires évoluent principalement en fonction de l'évolution de l'indice de prix à la consommation (IPC), et non parallèlement à l'évolution de la productivité.

Par ailleurs, concernant le service repas sur roues, le Projet ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et non pas avec une commune, alors qu'en pratique, il existe deux relations contractuelles possibles : soit une relation contractuelle avec l'usager directement, soit avec la commune dans laquelle cet usager réside. La plus répandue étant la relation contractuelle avec la commune, aucun lien contractuel n'existera entre le prestataire et l'usager : le prestataire va facturer sa prestation à la commune et le prix que la commune facturera à l'usager par la suite peut être différent. Il est donc nécessaire de revoir les modalités applicables à ce service en particulier dans le Projet.

Concernant les dispositions applicables au dossier de l'usager, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de clarifier certains aspects dans le Projet.

Concernant les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, l'article 12(5) du Projet prévoit que le « *personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er* » est autorisé à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Or, l'article 5(1) fait référence au fait qu' « *au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. […]* ». Ceci semble donc indiquer que seul le personnel d'encadrement directement recruté par le prestataire devrait accéder au dossier individuel. La Chambre de Commerce est d'avis qu'il convient plutôt de faire référence à la définition du personnel d'encadrement de l'article 1 point 10°[12], puisqu'il est nécessaire pour tout personnel d'encadrement (même sous-traité) d'avoir accès aux informations permettant la bonne gestion des usagers. La même correction doit être effectuée pour les autres services concernés du Projet.

La Chambre de Commerce s'interroge également sur la distinction à effectuer entre le « *dossier de soin* » (point 8° de l'article 42 (2) du Projet) et le « *dossier individuel de soins santé structuré* » (point 11° de l'article 42 (2) du Projet) auxquels il est fait référence et estime qu'il est nécessaire de clarifier.

Concernant le service de téléalarme en particulier, le Projet prévoit que seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal, sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel. Afin de garantir une bonne gestion de ce service, la Chambre de Commerce est d'avis que d'autres collaborateurs du service téléalarme devraient également pouvoir y avoir accès, du moins de manière sporadique, tel que l'équipe dirigeante, des agents administratifs, des techniciens et des auditeurs internes comme externes et ceci pour des besoins légitimes, tels l'accès aux informations et documents relatifs à l'usager pour la transposition de la prise en charge et de la maintenance du service offert.

Concernant les nouveaux organes créés par les amendements, la Chambre de Commerce attire l'attention sur la multiplication de ces organes qui pourrait engendrer de la confusion chez les prestataires et les usagers, et donc la nécessité de clarifier leur rôle et de s'assurer des compétences cohérentes de chaque organe pour ne pas avoir de superposition de pouvoirs.

La Chambre de Commerce salue l'introduction du chapitre 13 du Projet qui prévoit la création d'un service national d'information et médiation spécifiquement pour personnes âgées. A l'instar du Service national d'information et de médiation santé[13], qui effectue des médiations entre les professionnels de la santé et les patients, ce service a notamment pour mission la prévention des différends entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de telles prestations. Il est prévu que ce service soit gratuit et puisse être saisi tant par les résidents ou usagers que par l'organisme de gestionnaire dans le cadre

12 Article 1er point 10° du Projet : « *« personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents […], soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.* »

13 Pour plus d'informations, suivre ce lien concernant cet organe sur le site du Ministère de la Santé.

d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées, ce que la Chambre de Commerce salue, alors qu'il existe encore trop peu de mécanismes gratuits accessibles aux professionnels pour la résolution de conflits au Luxembourg. Dans la mesure où les soins aux personnes âgées sont étroitement liés au domaine de la santé, elle se demande cependant s'il ne serait pas opportun d'intégrer cette compétence ayant trait à la médiation portant sur les services aux personnes âgées au Service national d'information et de médiation santé déjà existant, afin notamment de réduire le nombre d'acteurs

Concernant la création de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue par le nouvel article 102 du Projet, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de clarifier son rôle, notamment au vu de l'existence du Conseil supérieur des personnes âgées[14]. Certaines prérogatives semblent effectivement se recouper entre ces deux organes, et le rôle de l'un par rapport à l'autre n'est pas clair non plus, ce qui pourrait aboutir à un blocage ou à un ralentissement de l'évolution du cadre des services pour personnes âgées, au lieu de l'effet escompté visant à mettre en place des organes qui permettent l'amélioration constant de la qualité de ces services. Il est nécessaire de ne pas procéder à la création d'organes coûteux qui ne seraient pas nécessaires si des organes existants remplissent déjà les missions énoncées.

Concernant les exigences générales prévues par le Projet et renforcées à certains égards par les amendements, la Chambre de Commerce estime qu'il est nécessaire de prévoir des financements adéquats pour accompagner la transition des prestataires.

Le Projet Initial prévoyait déjà de nombreuses exigences que certains amendements viennent encore renforcer. Ainsi, par exemple, l'article 6 du Projet prévoit désormais qu'une « *présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept* » afin de garantir la permanence des soins et qu'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement doit être présent par tranche supplémentaire de 60 lits. Autre exemple déjà mentionné ci-dessus : l'introduction d'un nouveau rôle dans le cadre de la prévention du risque infectieux – il ne semble pas réaliste de mettre en place un « référent hygiène » tel que prévu par les amendements et il serait préférable de prévoir la présence d'hygiénistes diplômés au sein des organismes gestionnaires du secteur des aides et soins, ce qui doit être pris en compte financièrement. La COPAS, le regroupement des prestataires de services d'aides et de soins du Luxembourg, a évalué le coût de cette seule obligation entre 5 et 11 millions d'euros selon la solution adoptée pour y répondre, interne ou externe.

Le Projet devra donc s'accompagner de moyens supplémentaires alloués aux acteurs du secteur afin de rentrer en conformité avec l'ensemble des nouvelles règles qui en résultent pour leur activité. La Chambre de Commerce demande qu'un plan de financement soit mis en œuvre afin de soutenir les prestataires de services aux personnes âgées dans leur transition, ceci notamment afin que ces nombreux coûts ne se répercutent pas en totalité sur la clientèle âgée. Il n'ait fait référence à aucun plan de financement de ce type au sein de la fiche financière du Projet.

Par ailleurs, le Projet prévoit que l'organisme gestionnaire est généralement chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité qui évalue notamment la qualité des prestations, l'organisation interne ainsi que la satisfaction des résidents. Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation, qui doit être réalisée au moins tous les 5 ans, sont à formuler dans un rapport que le prestataire doit faire parvenir au Ministre. La Chambre de Commerce estime, tant pour faciliter la mission des prestataires que la relecture par le Ministère lui-même, qu'il est nécessaire de formaliser dans la loi un modèle ou un cahier des charges qui doit détailler la forme du rapport à envoyer.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements gouvernementaux sous avis, sous réserve de la prise en compte de ses remarques.

14 Voir le règlement ministériel du 9 février 1976 portant création d'un Conseil Supérieur des Personnes âgées.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/18

N° 7524[18]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DEUXIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA COPAS

(30.1.2023)

Au travers de ces nouveaux amendements gouvernementaux, le législateur entend définir un système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les services d'aides et de soins ainsi que les centres de jours pour personnes âgées. Ainsi, le gouvernement précise qu'au lieu de *« laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisé par règlement grand-ducal ».*

Un grand nombre d'informations devront être recensées et structurées par les structures d'hébergement, les services d'aides et soins ainsi que les centres de jour pour être transmises au ministère qui les publiera sur le nouveau registre.

La COPAS est d'avis qu'un tel recensement annuel est démesuré et nécessitera des ressources humaines considérables. Le financement de cette mesure n'est pas mentionné dans le projet de loi et restera donc à trouver. Par ailleurs, certaines des informations requises (pays de résidence du personnel, nombre de décès…) ne permettront pas, de l'avis de la COPAS, d'évaluer la qualité des services mais plutôt de stigmatiser telle ou telle structure. Finalement, la question se pose de la conformité avec le RGPD d'un tel traitement de données.

La COPAS ne s'explique pas pourquoi le législateur n'a pas ajouté aux articles 25, 40, 63 et 86 la même phrase que sous l'article 10, à savoir la possibilité pour un membre de la famille de signer le contrat en cas d'incapacité du bénéficiaire et d'absence de représentant légal. La COPAS demande qu'une disposition similaire à l'article 10 soit ajoutée aux articles précités.

Finalement, le gouvernement n'a pas pris en considération un certain nombre de commentaires formulés par la COPAS dans ses précédents avis, ceux-ci sont néanmoins maintenus et la COPAS renvoie à ses avis publiés sur le site de la Chambres des Députés (documents n°7524/03 et 7524/10) et plus particulièrement à ses commentaires sur :

– La commission permanente pour le secteur des personnes âgées (chapitre 13) : une tâche supplémentaire a été attribuée à celle-ci : aviser le plan de remédiation. Cette approche ne va pas dans le bon sens.
– Le référent en matière de prévention et de lutte contre les infections (articles 6, 21 et 36) : ce dernier n'a pas les compétences pour définir le système de prévention et de contrôle, l'introduction d'un hygiéniste diplômé devrait être prévue.

– Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées (chapitre 12) : la COPAS est d'avis que les missions devraient être confiées au service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé.
– Le conseil supérieur des personnes âgées (chapitre 9) : ses missions devraient être élargies et inclure en partie celles dévolues selon le projet de loi à la nouvelle commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Finalement, la COPAS note que le règlement déterminant le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées n'est toujours pas disponible.

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 4. Chargé de direction

L'absence de longue durée du chargé de direction est définie comme durant plus de 4 semaines ininterrompues. La COPAS salue cette précision mais réitère son avis que les exigences envers le chargé de direction sont trop restrictives dans un contexte de pénurie de personnel dans le secteur de la santé et qu'elle préférait parler plutôt d'équipe dirigeante que de chargé de direction.

Article 5. Personnel d'encadrement

Les amendements précisent que seuls les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant des qualifications requises peuvent intervenir dans l'organisation des prestations et services. La COPAS demande de préciser le terme « organisation » : s'agit-il de la planification des soins ou de la gestion du personnel ? Dans les deux cas, la COPAS ne comprend pas le bienfondé de cette approche.

Article 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

Les amendements prévoient un nombre de personnel en fonction du niveau de dépendance du résident et exigent en plus la présence d'un agent supplémentaire par tranche de 30 lits et non plus 60.

Le texte prévoit maintenant :

- au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;
- au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;
- au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;
- au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Comme les résidents et donc les niveaux de dépendance changent régulièrement, cette norme est impossible à suivre en pratique. La durée moyenne de séjour dans les établissements à séjour continu n'est que de 3 ans et l'Administration d'Evaluation et de Contrôle de l'Assurance Dépendance fait régulièrement des réévaluations. Adapter le personnel à chacun de ces changements n'est pas possible.

D'autre part, la norme de dotation de personnel en rapport direct avec le niveau de dépendance est déjà induit par la loi sur l'assurance dépendance. Ces nouvelles exigences risquent d'être en contradiction avec les dispositions légales préexistantes.

De façon générale, la COPAS est d'avis que le législateur devrait s'abstenir de fixer des normes de personnel où aucun financement n'est prévu car, dans ce cas, l'impact sera répercuté sur le prix de pension.

La dernière phrase de l'article 6 (1) n'est pas claire. La COPAS suggère de remplacer les termes « *sous réserve du* » par « *sans préjudice des dispositions du* ».

L'article 6 définit les missions du référent en hygiène. La COPAS réitère son avis que le législateur devrait s'abstenir de fixer des normes de personnel où aucun financement n'est prévu. La CNS a par ailleurs maintenu sa position de n'accorder qu'une somme de 250.000€ pour les années 2023/2024 dans le tarif applicable aux prestations effectuées dans le cadre de l'assurance dépendance seule.

Au vu des missions du référent en hygiène, la COPAS est d'avis qu'un référent hygiène de terrain sans formation diplômante en prévention et contrôle de l'infection, qui aura suivi des formations continues proposées par l'Etat ne disposera ni des compétences nécessaires pour définir et implémenter un système de prévention et de lutte contre les infections ni de celles pour assurer la formation et le contrôle des acquis de ses collègues, tel que cela est actuellement prévu par le projet de loi. Dans ce contexte, la COPAS renvoie à son avis antérieur (document parlementaire n°7524/10, pages 3 à 5) pour les détails.

Article 13. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 13 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 qui seront à évaluer. Ce règlement grand-ducal fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. Il y aurait lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

La COPAS est d'avis que si des exigences telles que proposées dans le RGD cité sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale. Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaires qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Au-delà du contrôle qualité réalisé tous les trois ans par le ministre, l'article 13 (7) prévoit désormais que chaque année le gestionnaire devra transmettre une liste d'informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées. Le règlement grand-ducal qui prévoit le détail de ces informations à communiquer fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

Dans les informations à transmettre il y a notamment le nombre de décès intervenus dans la structure, la nationalité des résidents, le genre ou le pays de résidence du personnel d'encadrement ou encore les présences ou absences du personnel d'encadrement. Le gouvernement estime que cette collecte de données permettra de « *garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers*».

La COPAS s'oppose formellement à ce que de telles informations stigmatisantes soient publiées sur le registre et ne voit d'ailleurs pas en quoi ces données renseignent sur la qualité des prestations et services. En effet, faut-il déduire qu'une structure délivre de meilleurs services parce que moins de résidents y sont décédés que dans une autre ? Faut-il déduire que les services sont de meilleures qualités parce que le personnel réside majoritairement au Luxembourg et pas en France ou en Allemagne ? Finalement faut-il comprendre que le législateur est d'avis que le taux d'absentéisme pour raison familiale ou pour maladie du personnel sur lequel l'employeur n'a pas d'influence est un indicateur de qualité des services ?

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Article 19. Chargé de direction

L'absence de longue durée du chargé de direction est définie comme durant plus de 4 semaines ininterrompues. La COPAS salue cette précision mais réitère son avis que les exigences envers le chargé de direction sont trop restrictives dans un contexte de pénurie de personnel dans le secteur de la santé et qu'elle préférait parler plutôt d'équipe dirigeante que de chargé de direction.

Article 20. Personnel d'encadrement

Il est désormais prévu que seul les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par le gestionnaire peuvent intervenir dans l'organisation des prestations et services. La COPAS demande de préciser le terme « organisation » : s'agit-il de la planification des soins ou de la gestion du personnel ? Dans les deux cas, la COPAS ne comprend pas le bienfondé de cette approche.

Article 21. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement

Un agent devra assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections. La COPAS renvoie à ce sujet à ses nouveaux commentaires sous l'article 6.

Article 24. Projet d'établissement

Le projet d'établissement prévoit de définir des concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* ». Vu la grande diversité de la population prise en charge par les services d'aides et de soins et la panoplie de pathologies chroniques que présentent les usagers, il n'est guère possible d'assurer ce point.

La COPAS propose de se limiter aux deux concepts précités et de supprimer la référence à « *d'autres concepts de prise en charge spécifiques* » comme cela a été fait à l'article 9.

Article 25. La forme du contrat

La COPAS ne s'explique pas pourquoi le législateur n'a pas ajouté sous cet article la même phrase que sous l'article 10 à savoir la possibilité pour un membre de la famille de signer le contrat en cas d'incapacité du bénéficiaire et d'absence de représentant légal. La COPAS demande qu'une disposition similaire à l'article 10 soit ajoutée sous cet article 25.

Article 28. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 28 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 qui seront à évaluer. Ce règlement grand-ducal fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. Il y aurait lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

La COPAS est d'avis que si des exigences telles que proposées dans le RGD cité sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale. Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaires qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Au-delà du contrôle qualité réalisé tous les trois ans par le ministre, l'article 28 (7) prévoit désormais que chaque année le gestionnaire devra transmettre une liste d'informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées. Le règlement grand-ducal qui prévoit le détail de ces informations à communiquer fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

Dans les informations à transmettre il y a notamment la nationalité des usagers, le genre ou le pays de résidence du personnel d'encadrement ou encore les présences ou absences du personnel d'encadrement. Le gouvernement estime que cette collecte de données permettra de « *garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers*».

La COPAS s'oppose formellement à ce que de telles informations stigmatisantes soient publiées sur le registre et ne voit d'ailleurs pas en quoi ces données renseignent sur la qualité des prestations et services. En effet, faut-il déduire qu'un réseau délivre de meilleurs services parce que moins d'usagers pris en charge sont décédés au courant de l'année que dans un autre réseau ? Faut-il déduire que les services sont de meilleures qualités parce que le personnel réside majoritairement au Luxembourg et pas en France ou en Allemagne ? Finalement faut-il comprendre que le législateur est d'avis que le taux d'absentéisme pour raison familiale ou pour maladie du personnel sur lequel l'employeur n'a pas d'influence est un indicateur de qualité des services ?

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Article 35. Chargé de direction

L'absence de longue durée du chargé de direction est définie comme durant plus de 4 semaines ininterrompues. La COPAS salue cette précision mais réitère son avis que les exigences envers le chargé de direction sont trop restrictives dans un contexte de pénurie de personnel dans le secteur de la santé qu'elle aimerait parler plutôt d'équipe dirigeante que de chargé de direction.

Article 36. Personnel d'encadrement

Le gouvernement précise que seuls les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant des qualifications requises peuvent intervenir dans

l'organisation des prestations et services. La COPAS demande de préciser le terme « organisation » : s'agit-il de la planification des soins ou de la gestion du personnel ?

Un agent devra assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections. La COPAS renvoie à ce sujet à ses nouveaux commentaires sous l'article 6.

Article 40. La forme du contrat

La COPAS ne s'explique pas pourquoi le législateur n'a pas ajouté sous cet article la même phrase que sous l'article 10 à savoir la possibilité pour un membre de la famille de signer le contrat en cas d'incapacité du bénéficiaire et d'absence de représentant légal. La COPAS demande qu'une disposition similaire à l'article 10 soit ajoutée sous cet article 40.

Article 43. Qualité des prestations et services

Le nouvel article 43 prévoit qu'un règlement grand-ducal précisera les critères des catégories et sous-catégorie prévues au paragraphe 2 qui seront à évaluer. Ce règlement grand-ducal fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

La COPAS rappelle que le règlement du 13 décembre 2017 *déterminant le contenu de la documentation de prise en charge et les indicateurs de qualité de la prise en charge*, prévoit déjà un certain nombre d'indicateurs. Il y aurait lieu de s'assurer d'une démarche coordonnée et cohérente.

La COPAS est d'avis que si des exigences telles que proposées dans le RGD cité sont imposées au secteur des aides et de soins, elles devraient s'appliquer à tout le secteur de la santé pour des raisons de cohérence nationale. Un financement adéquat de ces nouvelles exigences devrait être instauré à l'instar de ce qui est prévu pour le secteur hospitalier. Le quota de gestionnaires qualité financé actuellement via la valeur monétaire ne permettra pas de répondre aux exigences définies dans cet article.

Au-delà du contrôle qualité réalisé tous les trois ans par le ministre, l'article 43 (7) prévoit désormais que chaque année le gestionnaire devra transmettre une liste d'informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées. Le règlement grand-ducal qui prévoit le détail de ces informations à communiquer fait l'objet d'un avis de la COPAS à part.

Dans les informations à transmettre il y a notamment le nombre de décès intervenus parmi les usagers du centre de jour pour personnes âgées, la nationalité des usagers, le genre ou le pays de résidence du personnel d'encadrement ou encore les présences ou absences du personnel d'encadrement. Le gouvernement estime que cette collecte de données permettra de « *garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers* ».

La COPAS s'oppose formellement à ce que de telles informations stigmatisantes soient publiées sur le registre et ne voit d'ailleurs pas en quoi ces données renseignent sur la qualité des prestations et services. En effet, faut-il déduire qu'un centre délivre de meilleurs services parce que moins d'usagers qui le fréquentent sont décédés que dans un autre ? Faut-il déduire que les services sont de meilleures qualités parce que le personnel réside majoritairement au Luxembourg et pas en France ou en Allemagne ? Finalement faut-il comprendre que le législateur est d'avis que le taux d'absentéisme pour raison familiale ou pour maladie du personnel sur lequel l'employeur n'a pas d'influence est un indicateur de qualité des services ?

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Article 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (CPSPA)

La COPAS renvoie à ses précédents avis sur cette commission.

Il s'avère qu'une tâche supplémentaire a été attribuée au CPSPA : celle de donner son avis sur le programme de remédiation des structures qui n'auraient pas obtenu une note suffisante suite au contrôle qualité.

La COPAS est d'avis que cette immixtion du CPSPA dans la gestion des structures n'est pas une bonne approche.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Article 103. Formation psycho-gériatrique

L'article 104 (3) prévoit que le ministre pourra dispenser d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir d'une qualification professionnelle sanctionnée par

des diplômes et certificats ou celui qui peut se prévaloir d'une formation ou formation continue certifiée par un établissement de formation. Or, les prestataires du secteur d'aides et de soins, qui ne sont pas des établissements de formation agréés, ont déjà mis en place depuis des années des formations internes dans le domaine de la psycho-gériatrie dont les contenus se recoupent avec ceux définis dans le présent projet voire les dépassent largement. Les prestataires s'opposent à devoir former à nouveau du personnel qui a déjà acquis les compétences nécessaires pour pouvoir accomplir son travail journalier dans des conditions de qualité et de sécurité adéquates. Il y a lieu de modifier le projet de loi pour que le personnel concerné puisse être dispensé de cette formation.

L'article 103 (7) énumère les conditions à remplir pour obtenir un agrément en tant que formateur. Vu que les prestataires d'aides et des soins organisent déjà des formations en psycho-gériatrie depuis longtemps, la COPAS est d'avis qu'il faudrait valoriser les formateurs en place même s'ils ne remplissent pas les conditions de qualification nouvellement définies. Ceci est notamment le cas pour les éducateurs diplômés. Le fait d'empêcher les formateurs actuels de dispenser des cours risque d'avoir pour conséquence de ne pas avoir suffisamment de formations pour atteindre les 40% (respectivement 20%) de soignants formés au bout de 5 ans.

Chapitre 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Article 108. Entrée en vigueur

Il est prévu que la loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, sauf dispositions transitoires spécifiques limitativement énumérées dans la loi.

La COPAS renouvelle son avis que ce délai est trop court, notamment au regard du nombre de référents hygiène à former ou à engager dans le secteur mais également au regard du personnel qu'il faudra engager pour se conformer aux nouveaux règlements grand-ducaux sur la qualité des services pris en application de la présente loi.

Il y aurait lieu de prévoir un délai d'entrée en vigueur de douze mois après la publication.

Annexe 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La COPAS est d'avis que le contenu des modules proposés n'est pas complet, trop généraliste et pas à un niveau adéquat correspondant aux besoins du secteur.

Annexe 2 : Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La COPAS salue le fait que le contenu des modules reprenne les quatre premiers points qu'elle avait suggérés dans son précédent avis. Le rôle de signalisation des infections et de surveillance devrait cependant, de l'avis de la COPAS, être plus clairement souligné. De plus, la « communication et le travail en équipe transversal » dont il n'est pas tenu compte dans les projets de règlement grand-ducaux n'est pas non plus repris dans les modules de formation, malgré leur importance.

La COPAS doute qu'une telle formation pourra être conceptualisée dans le délai de 6 mois prévu par le projet de loi.

Au vu du contenu de cette formation, la COPAS présume que cette formation sera dispensée en supplément de la formation e-learning sur l'hygiène dispensée par le Ministère de la Santé.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/19

N° 7524[19]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DEUXIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DES SALARIES

(9.2.2023)

Par lettre en date du 28 novembre 2022, Madame Corine Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a soumis à l'avis de la Chambre des salariés (CSL) les amendements au projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

1. Les grandes lignes du projet d'amendements

1. Ces nonante-quatre amendements font suite aux cent quarante-trois amendements gouvernementaux élaborés et soumis pour avis aux Conseil d'État et chambres professionnelles en automne 2021 et répondent aux différents commentaires et oppositions formelles du Conseil d'Etats y faisant suite.

2. Certains amendements répondent à des modifications de forme, d'autres engendrent des répercussions sur l'effectifs à engager ou encore sur les missions à accomplir. Tous les amendements vont dans le sens d'une amélioration de la qualité des services pour les personnes suivies. Il faut noter que deux nouvelles dispositions sont développées et proposées par le législateur dans ces amendements :

– la procédure d'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées (qui donne lieu à une projet de règlement grand-ducal) ;
– l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires (annexes au projet de loi).

2. Détails sur les amendements visant les services pour personnes âgées

3. Le projet d'amendement a des répercussions quasi sur tous les services pour personnes âgées: les services et structures d'hébergement, les services d'aides et de soins à domicile, les centres de jour, les clubs Aktiv Plus, les services repas sur roues, les services activités seniors et les services téléalarme.

Si les amendements ont touché tous les services pour personnes âgées, certains sont davantage impactés que d'autres.

4. On retiendra que pour les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un **nombre minimal en personnel d'encadrement fixé en fonction des niveaux de besoin** hebdomadaire en aides et soins des patients.

Aussi, une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits (auparavant soixante lits) est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

5. Au sein des services, structures d'hébergement et centres de jours :

– quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. De ce fait, un nouvel article 103 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique ;
– au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Les missions sont précisées et la formation du référent hygiène est désormais définie à l'article 104.

6. En général pour tous les services concernés dans le projet de loi, concernant le registre et les informations à transmettre, le règlement général y inclus le projet d'établissement, le dossier individuel des patients, les amendements s'y référant détaillent de manière exhaustive ce qui doit être renseigné.

7. Au vu des observations des avis du Conseil d´État, de la COPAS et des chambres professionnelles, les auteurs des amendements proposent de **définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services** offerts par les **structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour**.

C'est la grande nouveauté apportée par ces amendements. Le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre des données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

8. Pour les clubs Aktiv Plus, les services repas sur roue, les services activités seniors et les services téléalarme, les auteurs proposent de faire preuve de la qualité des prestations et services non via un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat mais via la publication annuelle d'un rapport d'activité détaillé (informations essentielles du service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers). Ce choix est justifié par le fait que ces services visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

9. Spécifiquement pour les services de téléalarmes, les auteurs ont décidé de définir plus précisément les termes qui sont liés au téléalarme. De fait, l'activité ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client, mais appelle à une collaboration étroite et à un échange régulier entre le prestataire du service téléalarme et les responsables du Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Aussi les rôles et obligations de chacun sont clarifiés.

10. Des nouveaux articles (103 et 104) définissent l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. L'amendement précise que le ministre peut dispenser, sous certaines conditions, le membre du personnel d'encadrement d'un ou de plusieurs modules. Le texte introduit également des dispositions concernant les conditions d'accès et la formation des formateurs à agréer par l'Etat.

3. La position de la CSL

11. De manière générale, la Chambre des Salariés salue les amendements favorisant la qualité des services pour personnes âgées. En effet, les efforts du Gouvernement vont dans le sens d'une amélioration des services et d'une meilleure information pour les usagers.

12. La CSL salue la nouvelle procédure concernant l'évaluation de la qualité et le suivi qui est en fait.

13. Aussi concernant la transparence, si la Chambre salue les nouvelles pratiques liées au registre et à la diffusion des informations, la CSL estime toujours qu'il manque l'information sur les places disponibles. Pour que le système fonctionne, il est essentiel que l'offre suive et que les places vacantes soient répertoriées. En effet, pour les futurs pensionnaires, il est certes intéressant de connaitre les conditions d'accueil des différentes structures mais il est indispensable d'être informé des disponibilités.

14. La CSL regrette que le projet d'amendements ne stipule à aucun moment la question d'une régulation des prix des instituts d'hébergement. Dès lors la Chambre des Salariés recommande au responsables politiques de mette en place une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée.

15. Si la chambre salue l'existence de l'aide « Complément accueil gérontologique », sa recommandation principale officielle est l'adaptation du barème à la réalité de 2022. Il est urgent de réformer l'accueil gérontologique car depuis 2004 aucun ajustement n'a eu lieu, contrairement au prix de l'hébergement qui n'a cessé d'augmenter et de percer le budget des personnes âgées. Adapter le barème permettra à une frange de la population d'accéder à cette aide et également à ceux qui en bénéficient déjà de disposer d'un « reste à vivre » digne de la réalité de notre époque. D'autre part, si les prix demandés par les institutions n'étaient pas si élevés ; l'aide monétaire serait probablement davantage accordée et plus adaptée au niveau de vie actuel.

16. En conclusion, de manière générale, la CSL accueille favorablement ces amendements mais émet une certaine réserve sur le manque d'engagement législatif par rapport à la régulation des prix et l'absence de toute référence à l'aide « Complément accueil gérontologique » et à son éventuelle réforme.

Pour rappel, la CSL déplore l'absence de représentants syndicaux au sein de la Commission permanente., En effet, le secteur des personnes âgées est fortement disproportionné en ce qui concerne la représentation des assurés aux vues des missions qui lui sont conférées. Aussi, la chambre demande au gouvernement de remédier à la situation en incluant les organisations syndicales dans la composition de la commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Luxembourg, le 9 février 2023

Pour la Chambre des salariés,

Le Directeur,
Sylvain HOFFMANN

La Présidente,
Nora BACK

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/20

N° 7524[20]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

CORRIGENDUM

DEPECHE DU MINISTRE AUX RELATIONS AVEC LE PARLEMENT AU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES

(8.3.2023)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de me référer à ma lettre du 25 novembre 2022, par laquelle je vous avais transmis une deuxième série d'amendements gouvernementaux relatifs au projet de loi repris sous rubrique.

Dans ce contexte, j'aimerais vous informer que la version coordonnée adjointe aux amendements précités contenait des énumérations erronées, résultant d'une adaptation automatique du formatage électronique. Je vous joins en conséquence une nouvelle version du texte coordonné du projet de loi cité en objet incorporant les amendements en question.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations avec le Parlement,

Marc HANSEN

*

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er – Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;

6° « logement » : ~~le ou~~ les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;

9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis ». ~~Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.~~ **Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.**

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre ~~maximum~~ de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

~~(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.~~

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

~~(5) Un règlement grand-ducal précise :~~

~~1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~

~~2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;~~

~~3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;~~

~~4° le système d'alerte d'urgence individuel ;~~

~~5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation~~

(5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant le bâtiment **de la structure d'hébergement pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;

~~2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée ;~~

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

~~3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.~~

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel~~, de type « appartement » ou de type « oasis »~~. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud **au moins**. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

~~4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution ;~~

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

~~(2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.~~

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de ~~l'établissement~~ **la structure**. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction ~~qui sont alors solidairement responsables~~ sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.

(7) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**

(2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

~~(1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière et d'un agent faisant partie du personnel d'encadrement sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.~~

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs **en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.**

~~(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il ~~veille~~ **surveille** à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

~~(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des~~ **de répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3~~.

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure **d'hébergement pour personnes âgées** dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~4° le nombre, les types et les catégories de logements ;~~

~~5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;~~

~~6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;~~

~~7° le projet d'établissement ;~~

~~8° le modèle type du contrat d'hébergement ;~~

~~9° le règlement d'ordre intérieur.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

5° le nombre, les types et les catégories de logements ;

6° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

7° la liste et les prix des suppléments ;

8° le projet d'établissement ;

9° le modèle type du contrat d'hébergement ;

10° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

~~(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :~~

~~1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :~~

~~a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;~~

~~b) les modalités d'admission des résidents ;~~

~~c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;~~

~~d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;~~

~~e) le concept de bientraitance ;~~

~~f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;~~

~~g) les moyens assurant la communication interne et externe ;~~

~~h) la gestion des réclamations ;~~

~~i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;~~

~~j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;~~

~~k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

~~l) la continuité des soins ;~~

~~m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~n) un système de prévention et de lutte contre les infections ;~~

~~2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;~~

~~3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;~~

~~4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

~~Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) la continuité des soins ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. **Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement.**

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du ~~plan de prise en charge du résident~~ **plan de vie individuel du résident**, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ du résident et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;

~~10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction de la structure d'hébergement,~~

~~b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux

exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent** ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

6° un plan ~~du (des) bâtiment(s)~~ **des bâtiments** de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : ~~toute activité~~ **tout prestataire offrant des activités** consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, ~~des prises en charge de situations de fin de vie~~ **de la prise en charge de situations de fin de vie** et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir:

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Le chargé de direction ~~ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 sont~~ **est** à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués ~~doit être porté~~ **est porté** à la connaissance des usagers et du personnel.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service **d'aides et de soins à domicile** ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service **d'aides et de soins à domicile** dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent ~~qui sont alors solidairement responsables~~.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(7) Le chargé de direction doit :

1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.**

(2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral

que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation ~~des agents d'encadrement~~ du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal ~~d'agents d'encadrement~~ **du personnel d'encadrement** est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, ~~tirets 1, 4, 7 et 14~~ **premier, quatrième, septième et quatorzième tirets** de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs **en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie**.

(4) ~~Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il ~~veille~~ **surveille** à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) ~~Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.~~

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(6) **Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :**

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, **paragraphe 2,** une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18~~;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non

contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;~~

~~4° le projet d'établissement ;~~

~~5° le modèle type du contrat de prise en charge.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations **ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux** ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

~~8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

~~9°~~ **8°** la continuité des soins ;

~~10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~11° un système de prévention et de lutte contre les infections.~~

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(i) la gestion des déchets ;

(ii) la gestion des excréta ;

(iii) la gestion du matériel ;

h) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

i) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan **individuel** de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;

6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

~~7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue**,** l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8°;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,~~

~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion et la maintenance des équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à

5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

b) le nombre d'usagers pris en charge,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~,~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées

par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

~~(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.~~

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers.

~~(4) Un règlement grand-ducal précise :~~

~~1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~

~~2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;~~

~~3° les installations sanitaires nécessaires ;~~

~~4° le système d'alerte d'urgence ;~~

~~5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;~~

~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~

(4) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant les locaux **du centre de jour pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;

~~2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;~~

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

~~3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.~~

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé **prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé** ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

~~(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager.~~

~~(3) Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.~~

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du ~~service~~ **centre de jour pour personnes âgées**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**

~~(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.~~

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

(6) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.

(7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour **pour personnes âgées**.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 1er, dernier alinéa de** la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

~~(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3~~, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci~~. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à ~~l'article 6, paragraphe 3~~ **l'article 36, paragraphe 10**.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, **paragraphe 2,** une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des~~ **de répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34~~;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre **de jour pour personnes âgées** dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmis en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~5° le projet d'établissement ;~~

~~6° le modèle type du contrat de prise en charge ;~~

~~7° le règlement d'ordre intérieur.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

~~(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :~~

~~1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :~~

~~a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;~~

~~b) les modalités d'admission des usagers ;~~

~~c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;~~

~~d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;~~

~~e) le concept de bientraitance ;~~

~~f) les moyens assurant la communication interne et externe ;~~

~~g) la gestion des réclamations ;~~

~~h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;~~

~~i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;~~

~~j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;~~

~~2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;~~

~~3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;~~

~~4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.~~

~~Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.~~

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

~~7°~~ **8°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan **individuel** de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** ~~(~~nom~~,~~ **et** prénoms~~)~~ ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34 paragraphe 1er ;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

~~11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

~~(5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

~~1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ;~~

~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;~~

~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~

~~a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,~~

~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,~~

~~c) l'organisation des flux de travail,~~

~~d) les outils et méthodes de travail,~~

~~e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;~~

~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;~~

~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~

~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~

~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées,

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour **pour personnes âgées**.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~:~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du ~~1er~~ **1er** août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement**.**

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière ~~des services~~ **du club**. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du

personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~du service~~ **du club Aktiv Plus**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, ~~l'adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou **de leurs** représentants légaux par tout moyen approprié.

~~**Art. 54. Qualité des prestations et services**~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 54. Le rapport d'activité

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus** portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus** que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois ~~personnes~~ **usagers** la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipement

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du service repas sur roues**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

~~(3)~~ **(4)** Le chargé de direction doit:

1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après

l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

4° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

~~(4)~~ **(5)** L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

~~1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~

~~3° le nom du chargé de direction ;~~

~~4° le prix du repas facturé à l'usager ;~~

~~5° la population cible du service ;~~

~~6° le modèle type du contrat de services.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;

5° le prix du repas facturé à l'usager ;

6° la population cible du service ;

7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

7° les prix facturés.

Art. ~~65~~ 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~66~~ 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues** que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Art. ~~67~~ 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article ~~66~~ **67**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. ~~68~~ 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~69~~ 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. ~~70~~ 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article ~~68~~ **69**, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. ~~71~~ 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~72~~ **73** pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du service activités seniors**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~72~~ 73. Personnel d'encadrement

~~(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~70~~ **71**.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. ~~73~~ 74. Informations

~~(1) Il est créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, l'~~adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~74~~ 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

f) le système de la gestion de qualité ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

~~(2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.~~

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

~~**Art. 75. Qualité des prestations et services**~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. ~~76~~ 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~77~~ 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénom, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service activités seniors~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors** que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. ~~78~~ 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article ~~77~~ **78**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~,~~**,** sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

~~**Art. 79. Définitions**~~

~~Aux termes du présent chapitre on entend par :~~

~~1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;~~

~~2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;~~

~~3° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;~~

~~4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.~~

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager , le personnel de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

7° « levée de doute » : opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Art. ~~80~~ 81. Obligations ~~du gestionnaire~~ de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article ~~79~~ **80**, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

~~6° une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.~~

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme ;

c) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. ~~81~~ 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. **Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~82~~ **83** pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du servie téléalarme**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. ~~82~~ 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre **au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail** tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.

Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. ~~83~~ 84. Informations

~~(1) Il est créé un registre en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.~~

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) ~~Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~ **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, ~~l'adresse~~ **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat d'hébergement ;

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~84~~ 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article ~~80~~ **81**;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° le système de la gestion de qualité ;

8° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou **de leurs** représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. ~~85~~ 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi.

Art. ~~86~~ 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;

9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

~~9°~~ **10°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article ~~85~~ **86**.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. ~~87~~ 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager ~~et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager~~, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentaux légaux **comprenant nom et prénoms** ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, ~~les cas échéant~~ **le cas échéant**, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification **comprenant** ~~(~~nom, prénoms~~)~~ et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

~~(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~**Art. 88. Qualité des prestations et services**~~

~~(1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers, à savoir :

a) le nombre d'usagers ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

c) l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention.

Art. ~~89~~ 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du

8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~90~~ 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité **comprenant** ~~(~~nom, prénoms, date de naissance et sexe~~)~~ du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

3° concernant le personnel ~~d'encadrement~~, une attestation signée ~~de l'organisme gestionnaire du service téléalarme~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles ~~des agents~~ **du personnel** et une attestation signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;

4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme** que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. ~~91~~ 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er~~,~~ porte sur les données énumérées à l'article ~~90~~ **91**, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit**,** intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données

à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel~~;~~, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le ~~règlement (UE) 2016/679~~ **règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)** et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 **précité**.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – ~~Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées~~ Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. ~~92~~ 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. ~~93~~ 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° aux sanitaires ;

6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

7° à la signalétique.

~~(2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.~~

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. ~~94~~ 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « ~~le~~ Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ~~le~~ ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° ~~d'aviser~~ **de donner son avis sur** tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de ~~membres~~ **13 membres et de 12 membres cooptés au plus,** relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du ~~Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises~~ **Syndicat des villes et communes luxembourgeoises**, de l'Etat ~~ainsi que de membres cooptés~~ au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

~~La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.~~

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le ~~Président~~ **président**, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. ~~95~~ 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33 un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier ~~introduit~~ doit contenir, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément ~~dont question~~ **prévu** aux articles 14 et 44.

(3) L'accord ~~préalabe~~ **préalable** est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. ~~96~~ 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des ~~chapitres 1 à 7~~ **chapitres 1er à 7** de la présente loi et ~~de son règlement d'exécution~~ **du règlement grand-ducal pris en son exécution** les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque ~~gestionnaire~~ **organisme gestionnaire** doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

~~Chapitre 12 – Gestion des réclamations~~

~~**Art. 97. Gestion des réclamations**~~

~~(1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire.~~

~~(2) Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.~~

Chapitre ~~13~~ 12 – ~~Service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. ~~Mission~~ Missions du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées**, qui a pour mission:

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information

a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ~~ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique,~~ **;**

b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services~~,~~ **;**

c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, ~~y compris~~ les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires~~,~~ **;**

d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des ~~plaintes~~ **réclamations** et différends;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;

7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** établit son règlement d'ordre **intérieur**.

(5) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre **ayant la Famille dans ses attributions**. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut être saisi par:

1° le résident ou l'usager respectivement ~~un~~ **son** représentant légal ;

2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

3° après le décès du résident ou **de l'**usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

~~(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.~~

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du ~~service national de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour**

personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre **ayant la Famille dans ses attributions** et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires ~~établi~~ **établis** en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er et 39, paragraphe 1er, point 1° ~~de la présente loi~~ ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 28, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 43, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6,** ~~54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi~~ ;

3° ~~avise~~ **donne son avis sur** toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 **ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28 et 43** ~~de la présente loi~~.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ou les ministres ayant **respectivement** la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects ~~de la situation des personnes âgées~~ **des services pour personnes âgées** au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, **68, 74, 79, 84, 88 et 92.** ~~67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.~~

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé **sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions** ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance **sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions** ;

~~5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;~~

5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, ~~y compris~~ celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications

professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins 40 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(9) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », appelée par la suite formation « référent en hygiène » s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 et 21 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins 24 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(9) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre ~~14~~ 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. ~~103~~ 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° A l'article 2, alinéa 1er de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) ~~libellé~~ **libellée** comme suit:

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Art. ~~104~~ 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ **70** de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er ~~du présent paragraphe~~, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ **70** de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber

sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, ~~l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi~~ **l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi,** est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article ~~93~~ **94** sont applicables à tout ~~immeuble~~ **bâtiment d'habitation collectif** défini à l'article ~~92~~ **93** qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article ~~103~~ **105**, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe ~~3~~ **4**, à l'article ~~71~~ **72**, paragraphe 4 et à l'article ~~81~~ **82**, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

~~La disposition qui précède est également opposable au personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.~~

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et du paragraphe 11 de l'article 36.

Art. ~~105~~ 107. ~~Dispositions finales~~ Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. ~~106~~ 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;

b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;

c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;

d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;

b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;

c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;

e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;

b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;

c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;

d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;

b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;

c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;

d) proposition de solutions pour chaque situation ;

e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;

b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

*

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent hygiène » comprend les modules suivants :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir

b) pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;

c) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;

d) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;

b) le prérequis à l'hygiène des mains ;

c) hygiène des mains ;

d) équipement de protection individuelle (EPI) ;

e) port de gants ;

f) protection de la tenue ;

g) port du masque ;

h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;

i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;

b) précautions additionnelles gouttelette ;

c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

a) textes de référence au Luxembourg ;

b) sites internet de référence au Luxembourg ;

c) rôle du référent et ses missions ;

d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;

e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;

f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/21

N° 7524[21]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DEUXIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA COMMISSION NATIONALE POUR LA PROTECTION DES DONNEES

(27.3.2023)

1. Conformément à l'article 57.1.c) du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « RGPD »), auquel se réfère l'article 7 de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, la Commission nationale pour la protection des données (ci-après la « Commission nationale » ou la « CNPD ») « *conseille, conformément au droit de l'État membre, le parlement national, le gouvernement et d'autres institutions et organismes au sujet des mesures législatives et administratives relatives à la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement* ».

L'article 36.4 du RGPD dispose que « *[l]es États membres consultent l'autorité de contrôle dans le cadre de l'élaboration d'une proposition de mesure législative devant être adoptée par un parlement national, ou d'une mesure réglementaire fondée sur une telle mesure législative, qui se rapporte au traitement* ».

2. En date du 22 juillet 2020, la CNPD a avisé le projet de loi n°7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après le « projet de loi »)[1].

3. Le 20 mai 2022, la Commission nationale a rendu son avis complémentaire[2] sur les amendements gouvernementaux adoptés par le Conseil du gouvernement dans sa séance du 29 septembre 2021.

4. Le 25 novembre 2022 des amendements gouvernementaux relatifs au projet de loi ont été adoptés (ci-après les « amendements »).

1 Voir délibération n°19/2020 de la CNPD du 22 juillet 2020, document parlementaire n°7524/04.

2 Voir délibération n°17/AV9/2022 de la CNPD du 20 mai 2022, document parlementaire n°7524/14.

5. Dans la mesure où certains de ces amendements concernent des articles qui ont été commentés par la Commission nationale et que cette dernière n'a pas été saisie pour avis, elle s'autosaisit afin de faire part de ses observations ci-après.

I. Sur le traitement de données à caractère personnel relatif à la condition d'honorabilité

6. Il convient de noter que certain des amendements[3] entendent préciser des dispositions du projet de loi relatives à l'honorabilité. Il est désormais prévu que la condition d'honorabilité, telle que prévue par lesdits amendements, s'apprécie sur base des antécédents judiciaires.

7. Ces précisions font suite à une observation soulevée par le Conseil d'Etat dans son avis du 1er avril 2022[4], qui avait été également formulée par la Commission nationale dans ses avis des 22 juillet 2020[5] et 20 mai 2022[6]. S'il convient de saluer de telles précisions, la CNPD se permet toutefois de réitérer l'ensemble de ses commentaires formulés dans ses avis précités[7]. En effet, les précisions apportées ne répondent que partiellement aux observations qui avaient été formulées par la Commission nationale dans ses avis précités.

8. Par ailleurs, il y a lieu de relever que deux amendements[8] entendent introduire deux nouveaux articles relatifs à la formation psycho-gériatrique et à celle de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Les nouvelles dispositions prévoient notamment une condition d'honorabilité, qui diffère de celle visée aux paragraphes précédents, en ce qu'elle s'apprécie « *sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement* ». La Commission nationale comprend que cette condition d'honorabilité s'apprécierait uniquement sur base du bulletin n°3 du casier judiciaire. Il convient de féliciter les auteurs du projet de loi pour de telles précisions.

9. Lesdits amendements prévoient encore que le respect de cette condition de l'honorabilité peut être vérifié « à tout moment » par le ministre[9]. Cependant, en l'absence de précision quant au mécanisme qui serait prévu à cet effet, la Commission nationale n'est pas en mesure d'apprécier si ces dispositions sont susceptibles de respecter les principes généraux du RGPD. Des précisions devraient, par conséquent, être apportées par les auteurs du projet de loi à ce sujet.

II. Sur l'évaluation de la qualité des prestations et services

10. Les amendements entendent introduire de nouvelles dispositions relatives à l'évaluation de la qualité des prestations et services ayant pour objet d'encadrer la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour prévus par le projet de loi[10].

---

3 Voir amendements n°16, n°19, n°27, n°32, n°33, n°40, n°43, n°44, n°48, n°51, n°56, n°61 et n°66.

4 Document parlementaire n°7524/13.

5 Voir point II, 1, pages 5 et suiv. de la délibération n°19/2020 de la CNPD du 22 juillet 2020, document parlementaire n°7524/04.

6 Voir point I, 2, pages 3 et suiv. de la délibération n°17/AV9/2022 de la CNPD du 20 mai 2022, document parlementaire n°7524/14.

7 Voir point II, 1, pages 5 et suiv. de la délibération n°19/2020 de la CNPD du 22 juillet 2020, document parlementaire n°7524/04 et point I, 2, pages 3 et suiv. de la délibération n°17/AV9/2022 de la CNPD du 20 mai 2022, document parlementaire n°7524/14.

8 Amendements n°90 qui introduit un nouvel article 103 intitulé « Formation psycho-gériatrique », et amendement n°91 qui introduit un nouvel article 104 intitulé « Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires » ».

9 Voir amendements n°90 et n°91.

10 Voir amendements n°15, n°26, n°39, n°47 et n°72. Ces amendements prévoient des dispositions similaires en ce qui concerne l'évaluation de la qualité des prestations et services offerts par les structures d'hébergement, réseaux d'aides et de soins et les centres de jours.

11. Les amendements prévoient notamment que « *les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel […], aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services […] ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel* »[11].

12. Il y a lieu d'attirer l'attention des auteurs du projet de loi sur le fait que des catégories particulières de données au sens de l'article 9 du RGPD seraient communiquées sur base desdites dispositions dans la mesure où figurent dans le dossier individuel des informations relatives à l'état de santé d'un résident. L'article 9 du RGPD confère une protection accrue à ces données en disposant que leur traitement est en principe interdit, sauf si l'une des conditions visées à l'article 9.2 du RGPD est remplie. Dès lors, il appartient au responsable du traitement de veiller à la licéité de tels traitements en analysant si l'une des conditions visées à l'article 9.2 précité serait remplie.

Compte tenu de la spécificité de telles données, la CNPD se permet toutefois de saluer les dispositions introduites par les amendements qui prévoient que « *les agents chargés de l'évaluation par le ministre* » de recevoir la communication de telles données, soient soumis au secret professionnel. La CNPD comprend qu'il s'agirait de soumettre ces agents au secret professionnel, tel que défini par l'article 458 du Code pénal.

13. En outre, il y a lieu de regretter que lesdites dispositions ne prévoient pas de durée de conservation des données qui seraient collectées aux fins de l'évaluation de la qualité des services de chaque structure d'hébergement. La Commission nationale n'est, dès lors, pas en mesure d'apprécier si le principe de limitation de conservation des données serait respecté en l'espèce. Sur ce point, elle se permet de renvoyer à ses observations formulées dans son avis du 22 juillet 2020[12].

III. Remarques finales

14. Dans la mesure où les dispositions relatives à la création d'un « registre des structures et services pour personnes âgées qui rendra publique toutes les informations jugées pertinentes à l'attention du grand public, en particulier le projet d'établissement et le contrat type conclu avec les usagers » ont été reformulées, la Commission nationale se permet de réitérer ses observations formulées dans ses avis du 22 juillet 2020[13].

15. Enfin, dans la mesure où les amendements gouvernementaux ne répondent pas à certaines remarques et interrogations formulées dans ses avis précédents, la CNPD se permet de réitérer ses observations à ce sujet[14].

Ainsi adopté à Belvaux en date 27 mars 2023.

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. LARSEN *Présidente*	Thierry LALLEMANG *Commissaire*
Marc LEMMER *Commissaire*	Alain HERRMANN *Commissaire*

11 Voir notamment amendements n°15 et n°26.

12 Voir point II, 1, pages 5 et suiv. de la délibération n°19/2020 de la CNPD du 22 juillet 2020, document parlementaire n°7524/04.

13 Voir point I, 1, page 2 de la délibération n°19/2020 de la CNPD du 22 juillet 2020, document parlementaire n°7524/04.

14 Voir notamment point I.1.b et c pages 2 et 3, point II. page 5, de la délibération n°17/AV9/2022 du 20 mai 2022, document parlementaire n°7524/

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/22

N° 7524[22]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AMENDEMENTS GOUVERNEMENTAUX

DEPECHE DU MINISTRE AUX RELATIONS AVEC LE PARLEMENT AU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES

(31.3.2023)

Monsieur le Président,

À la demande de la Ministre de la Famille et de !'Intégration, j'ai l'honneur de vous saisir d'amendements gouvernementaux relatifs au projet de loi sous rubrique.

À cet effet, je joins en annexe le texte des amendements accompagnés de leurs commentaires respectifs ainsi qu'une version coordonnée, par extraits, du projet de loi émargé tenant compte desdits amendements.

Les avis de la Chambre des salariés, de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, de la Chambre de commerce, de la Chambre des métiers, du Conseil supérieur des personnes handicapées et du Conseil Supérieur des Personnes Âgées seront demandés et vous parviendront dès réception.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma haute considération.

Le Ministre aux Relations avec le Parlement,

Marc HANSEN

*

TEXTE ET COMMENTAIRE DES AMENDEMENTS GOUVERNEMENTAUX

Observation(s) préliminaire(s)

Les dispositions sous rubrique, qui constituent une 3ème série d'amendements, interviennent après une entrevue avec le Conseil d'État, qui a eu lieu en date du 9 mars 2023. Elles ont exclusivement sinon pour l'essentiel pour objet d'intégrer les dispositions relatives aux critères d'évaluation prévues actuellement dans un projet de règlement grand-ducal, dans une annexe faisant partie intégrante de la loi, ceci pour des raisons de sécurité juridique, alors qu'on se trouve dans un domaine réservé à la loi.

Il est proposé de présenter les amendements gouvernementaux en caractères non gras, non soulignés et non barrés.

Les extraits du texte coordonné du projet de loi sous rubrique reprenant les amendements proposés (figurant en caractères gras et soulignées, respectivement en caractères barrés) sont joints en annexe. Il y a lieu de préciser que les amendements gouvernementaux déposés le 25 novembre 2022 ont été intégrés dans le texte coordonné et n'y figurent plus en caractères gras et soulignés.

Amendement n° 1

À l'article 13 du projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (amendement gouvernemental n°15 déposé le 25 novembre 2022), sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 5, alinéa 1er, première phrase, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » ;

2° Au paragraphe 5, alinéa 1er, deuxième phrase, le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » ;

3° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « ou si la note générale » sont supprimés.

Commentaire :

Les modifications apportées par les points 1° et 2° à l'article 13 du texte en projet ne nécessitent pas de commentaires supplémentaires par rapport à ceux qui ont été formulés aux observations générales.

Le point 2° se propose de supprimer les termes « ou si la note générale » dépourvus d'effet contraignant alors qu'il suffit d'obtenir une note insuffisante dans une des catégories pour être obligé de soumettre pour approbation au ministre un plan de remédiation.

Amendement n° 2

À l'article 28 du même projet de loi (amendement gouvernemental n°26 déposé le 25 novembre 2022) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 5, alinéa 1er, première phrase, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » ;

2° Au paragraphe 5, alinéa 1er, deuxième phrase, le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » ;

3° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « ou si la note générale » sont supprimés.

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 1.

Amendement n° 3

À l'article 43 du même projet de loi (amendement gouvernemental n°39 déposé le 25 novembre 2022) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 5, alinéa 1er, première phrase, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » ;

2° Au paragraphe 5, alinéa 1er, deuxième phrase, le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » ;

3° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « ou si la note générale » sont supprimés.

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 1.

Amendement n° 4

Au même projet de loi amendé, il est inséré une nouvelle annexe 3, libellée comme suit :

« ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

1. Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e): 1 point de qualité.
2. Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :
   a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100% des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés ;
   b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
   c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
   d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
   e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
   f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés.
3. Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :
   a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;
   b) 4 signifie « d'accord » ;
   c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;
   d) 2 signifie « pas d'accord » ;
   e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

   Sont attribués :
   a) 5 points de qualité si au moins 90% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
   b) 4 points de qualité si au moins 80% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
   c) 3 points de qualité si au moins 70% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
   d) 2 points de qualité si au moins 60% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
   e) 1 point de qualité si au moins 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
   f) 0 point de qualité si moins de 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.
4. Pour chaque pourcentage prévu au Titre I^{er}, points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1. Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**

Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme d'activités est affiché	**1**
Le programme d'activités est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du plan des activités	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle (seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle) indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : Chambre, circulation et communication	
Le résident peut personnaliser sa chambre (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les chambres des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé de la chambre du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de sa chambre, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement a été expliqué au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)	**0-5**

Le résident est satisfait de l'entretien de la chambre	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage de la chambre	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (chambre et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de sa chambre et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé de la chambre du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**

Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2. Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : Prise en charge de l'usager et dossier individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Mise en œuvre du plan individuel de prise en charge

Critères	*Points*
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

c) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**

L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3. Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**

Critères	*Points*
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**1**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Sous-catégorie : Le centre de jour et circulation	
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
Existence d'un comité d'éthique	**1**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**

L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Commentaire :

L'amendement n°4 a pour objet d'intégrer les dispositions relatives aux critères d'évaluation prévues actuellement dans le projet de règlement grand-ducal portant sur l'évaluation de la qualité des services

pour personnes âgées (n° 61.241), dans une annexe faisant partie intégrante de la loi, ceci pour des raisons de sécurité juridique, alors qu'on se trouve dans un domaine réservé à la loi.

À part d'une restructuration et de la suppression des dispositions qui constituent une disposition légale, alors qu'elles se trouvent dans le dispositif du projet de loi, le contenu et l'objectif de l'annexe sont identiques à ceux du règlement grand-ducal précité.

*

FICHE FINANCIERE

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Les présents amendements gouvernementaux n'ont pas d'impact sur le budget de l'Etat.

*

TEXTE COORDONNE

(Extraits)

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~Un règlement grand-ducal précise~~ **L'annexe 3 détermine** les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. ~~Il~~ **Elle** fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des

notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ~~ou si la note générale~~ est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

(…)

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~Un règlement grand-ducal précise~~ **L'annexe 3 détermine** les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. ~~Il~~ **Elle** fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ~~ou si la note générale~~ est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

b) le nombre d'usagers pris en charge,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.

(…)

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~Un règlement grand-ducal précise~~ **L'annexe 3 détermine** les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. ~~Il~~ **Elle** fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ~~ou si la note générale~~ est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées,

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède.
(…)

*

ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

1. Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e): 1 point de qualité.

2. Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100% des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés ;

b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;

c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;

d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;

e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;

f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés.

3. Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;

b) 4 signifie « d'accord » ;

c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;

d) 2 signifie « pas d'accord » ;

e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

b) 4 points de qualité si au moins 80% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

c) 3 points de qualité si au moins 70% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

d) 2 points de qualité si au moins 60% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

e) 1 point de qualité si au moins 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

f) 0 point de qualité si moins de 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

4. Pour chaque pourcentage prévu au Titre I., points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1. Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	1
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	0-5
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	0-5
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	0-5
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	0-5
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	0-5
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	0-5
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	0-5
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	0-5
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	0-5
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	0-5
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	0-5

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	1
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	0-5
Le programme d'activités est affiché	1
Le programme d'activités est connu par le résident	0-5
Implication des résidents dans l'établissement du plan des activités	1
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	1
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle (seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle) indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	1
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	1
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	0-5
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	1

Critères	*Points*
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : Chambre, circulation et communication	
Le résident peut personnaliser sa chambre (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les chambres des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé de la chambre du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de sa chambre, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement a été expliqué au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**

Critères	*Points*
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien de la chambre	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage de la chambre	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (chambre et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de sa chambre et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**

Le personnel respecte le caractère privé de la chambre du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2. Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : Prise en charge de l'usager et dossier individuel

Critères	***Points***
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Mise en œuvre du plan individuel de prise en charge

Critères	*Points*
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	0-5
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	0-5
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	0-5
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	1
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	0-5
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	0-5
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	1
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	0-5
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	1
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	0-5
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	1
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	0-5
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infection	0-5
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	0-5
Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques	0-5
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	1
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	0-5
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	1
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	1

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

c) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**

Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3. Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	***Points***
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	***Points***
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**1**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**

Critères	*Points*
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Sous-catégorie : Le centre de jour et circulation	
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
Existence d'un comité d'éthique	**1**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**

L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7524/23

N° 7524[23]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

TROISIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(27.4.2023)

En bref

- La Chambre de Commerce est favorable à l'instauration d'un système de contrôle de la qualité des prestataires de services pour personnes âgées basé sur des critères prédéfinis, mais réitère ses commentaires, notamment, concernant l'amélioration des critères retenus et la prise en compte de l'impact financier pour les prestataires par le système prévu qui privilégie davantage une comparaison entre les différentes structures et services que leur évaluation, et risque de s'avérer démesuré et chronophage pour les prestataires au vu de cet objectif de comparaison.
- Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements gouvernementaux sous avis, sous réserve de la prise en compte des remarques déjà formulées dans son Avis sur le Projet de Règlement Grand-Ducal.

Les amendements gouvernementaux sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier, pour la troisième fois, le projet de loi n° 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, qui avait, dans sa version initiale et dans ses versions amendées déjà fait l'objet de trois avis de la Chambre de Commerce (ci-après, respectivement, l'« Avis Initial »[1], l'« Avis Complémentaire »[2], et le « Deuxième Avis Complémentaire »[3]) et qui a pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

Le Projet a pour objet d'intégrer, dans la loi devant découler du Projet, les dispositions relatives aux critères d'évaluation des services pour personnes âgées actuellement prévues dans un projet de règlement grand-ducal. Ainsi, il prévoit l'ajout d'une annexe « *Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées* » (ci-après l' « Annexe 3 »), qui reprend les

1 Voir l'avis 5415LMA/BMU du 16 avril 2020 sur le site de la Chambre de Commerce.

2 Voir l'avis 5415bisLMA/NJE du 6 décembre 2021 sur le site de la Chambre de Commerce.

3 Voir l'avis 5415terLMA du 20 janvier 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

dispositions initialement prévues dans le projet de règlement grand-ducal déjà commenté par la Chambre de Commerce (ci-après, l'« Avis sur le Projet de Règlement Grand-Ducal »)[4].

Considérations générales

Comme indiqué dans son Avis Initial, son Avis Complémentaire et son Deuxième Avis Complémentaire, la Chambre de Commerce salue la volonté du gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions. Elle est favorable à l'instauration d'un système de contrôle et d'évaluation de la qualité des prestataires de services basé sur des critères qualité prédéfinis.

Dans la mesure où l'Annexe 3 instaurée par le Projet comprend le même contenu et objectif que le règlement grand-ducal initialement prévu, la Chambre de Commerce réitère l'ensemble des commentaires formulés dans son Avis sur le Projet de Règlement Grand-Ducal, notamment ses remarques concernant les critères retenus par le système d'évaluation et les éléments pertinents à intégrer.

Elle alerte tout particulièrement sur l'impact financier du système prévu pour les prestataires de services pour personnes âgées, et se demande si le Projet, dans sa rédaction actuelle, aura réellement pour effet d'améliorer la qualité de la prise en charge des personnes âgées. Elle note en effet que le système prévu privilégie davantage une comparaison entre les différentes structures et services que leur évaluation, et risque de s'avérer démesuré et chronophage pour les prestataires au vu de cet objectif de comparaison.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements gouvernementaux sous avis, sous réserve de la prise en compte des remarques déjà formulées dans son Avis sur le Projet de Règlement Grand-Ducal.

4 Voir le projet de règlement grand-ducal et l'avis 6250VKA du 30 janvier 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau
7524 - Dossier consolidé : 678

7524/24

N° 7524[24]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL D'ETAT

(4.7.2023)

Par dépêche du 25 novembre 2022, le Premier ministre, ministre d'État, a saisi le Conseil d'État, à la demande de la ministre de la Famille et de l'Intégration, d'une série d'amendements gouvernementaux au projet de loi sous rubrique.

Le texte desdits amendements était accompagné d'observations préliminaires, d'un commentaire pour chacun des amendements, d'une fiche financière, d'une fiche d'évaluation d'impact ainsi que d'un texte coordonné du projet de loi sous rubrique tenant compte desdits amendements.

Les deuxièmes avis complémentaires de la Chambre de commerce, de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins, de la Chambre des salariés et de la Commission nationale pour la protection des données ont été communiqués au Conseil d'État en date des 1er février, 9 février, 20 février et 28 mars 2023.

Par dépêche du 8 mars 2023, le Premier ministre, ministre d'État a fait parvenir au Conseil d'État une nouvelle version du texte coordonné du projet de loi sous rubrique tel qu'il ressort des amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022.

En date du 9 mars 2023, une entrevue a eu lieu entre le Conseil d'État et une délégation du Ministère de la famille.

Par dépêche du 31 mars 2023, le Premier ministre, ministre d'État, a saisi le Conseil d'État, à la demande de la ministre de la Famille et de l'Intégration, d'une nouvelle série d'amendements gouvernementaux au projet de loi sous rubrique.

Le texte desdits amendements était accompagné d'observations préliminaires, d'un commentaire pour chacun des amendements ainsi que d'une version coordonnée, par extraits, du projet de loi émargé tenant compte desdits amendements.

Le troisième avis complémentaire de la Chambre de commerce a été communiqué au Conseil d'État en date du 2 mai 2023.

*

EXAMEN DES AMENDEMENTS

Amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022

Amendements 1 à 3

Sans observation.

Amendement 4

Points 1° à 4°

Sans observation.

Point 5°

Le point sous examen vise à modifier l'article 2, paragraphe 5.

Dans son avis initial, le Conseil d'État avait demandé, sous peine d'opposition formelle, d'apporter des précisions à la notion d'« équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication » mentionnée à l'article 2, paragraphe 4, en ajoutant par exemple un point 6° au paragraphe 5 qui pourrait être formulé comme suit : « 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication ». Dans la mesure où les auteurs ont donné suite à cette demande, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Dans son avis initial, le Conseil d'État avait également formulé une opposition formelle à l'égard du paragraphe 5 pour les raisons suivantes : « S'il est dans l'intention des auteurs d'émettre des normes et critères allant au-delà de ce qui est prévu par le droit commun régissant les structures d'hébergement pour personnes âgées, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de formuler ces exigences supplémentaires avec la précision requise dans la loi en projet. » Dans le commentaire portant sur l'amendement sous avis, les auteurs confirment qu'« [i]l s'agit de définir des normes propres et supplémentaires au droit commun. Ainsi, il est proposé de compléter le point 1° par des exigences pour la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, la superficie des lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ». Si, en apportant des précisions au point 1°, les auteurs ont encadré le champ d'application du règlement grand-ducal pour ce qui concerne la conception et l'aménagement des bâtiments, les exigences relatives à « la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée » ne sont [toujours] pas autrement définies dans la loi en projet qui continue à renvoyer à un règlement grand-ducal pour ce qui concerne leur précision. S'ajoute à cela que le Conseil d'État a exigé non seulement de préciser le point 1°, mais également les points 3° et 5° relatifs aux installations sanitaires et aux exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation. Il n'est donc pas en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard du paragraphe 5, sauf pour les auteurs de reformuler la phrase liminaire du paragraphe 5 comme suit :

> « Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise : […] ».

Point 6°

Lettre a)

À la lettre sous examen, les auteurs procèdent au remplacement des termes « peut accorder » par le terme « accorde », de sorte que le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle émise à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, phrase liminaire.

Lettre b)

En ce qui concerne le remplacement du terme « aux » par les termes « à ces », le Conseil d'État comprend que l'intention des auteurs est de se référer aux exigences insérées à l'article 2. Or, en maintenant l'expression « fixées par la présente loi », la disposition pourrait être comprise comme une possibilité d'accorder des dérogations à toutes les dispositions concernant les exigences au niveau du bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées et est dès lors source d'insécurité juridique. Le Conseil demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « fixées dans la présente loi ».

Lettre c)

La lettre c) a pour objet de modifier le paragraphe 6, point 2°, en définissant la notion de « charge disproportionnée » afin de répondre à l'opposition formelle émise par le Conseil d'État. Dans la mesure où la définition de la notion de « charge disproportionnée » s'inspire de celle reprise par la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, point 2°.

Lettre d)

Par la lettre sous examen, les auteurs suppriment le paragraphe 6, point 3°, à l'égard duquel le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle. Partant, l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Amendement 5

Point 1°

Lettre a)

La lettre sous examen, qui vise à supprimer à l'article 3, paragraphe 1er, point 1°, deuxième phrase, les termes « , de type « appartement » ou de type « oasis » », répond à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial. Partant, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Lettre b)

Sans observation.

Lettre c)

La lettre sous revue modifie l'article 3, paragraphe 1er, point 4°, afin de répondre à une opposition formelle émise par le Conseil d'État dans son avis initial pour insécurité juridique en ce que la disposition concernée ne précisait pas comment le suivi régulier du résident hospitalisé doit se dérouler, ainsi qu'à une réserve de dispense du second vote constitutionnel sauf pour les auteurs à expliquer en quoi les différences de traitement se justifient. Dans la mesure où le point 4° ne se prononce plus sur le « suivi régulier » du résident hospitalisé et s'applique à l'ensemble des résidents, indépendamment du fait qu'ils disposent ou non d'une personne de contact, l'opposition formelle et la réserve de dispense du second vote constitutionnel peuvent être levées.

Point 2°

Sans observation.

Amendement 6

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Le point sous examen tend à modifier l'article 4, paragraphe 6, en précisant que la notion d'« absence de longue durée » vise une durée « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ». Partant, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle formulée à l'égard de cette disposition.

Point 4°

Sans observation.

Amendement 7

Sans observation.

Amendement 8

Point 1°

Le point sous revue entend apporter des modifications à l'article 6, paragraphe 1er, qui porte sur le nombre minimal en personnel d'encadrement. L'alinéa 1er dudit paragraphe, dans sa teneur amendée,

définit le nombre minimal en personnel d'encadrement en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V du Code de la sécurité sociale. Concernant la formulation de ces exigences minimales, le Conseil d'État note que les auteurs l'ont suivi dans sa recommandation de s'inspirer de la formulation des dispositions des exigences minimales telles qu'elles sont prévues au règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

L'alinéa 2, dans sa teneur amendée, prévoit « [u]ne permanence d'encadrement en aides et soins [qui] doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. » L'alinéa 3 exige ensuite « [l]a présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits […] vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. » Le Conseil d'État estime que les dispositions relatives à la « permanence d'encadrement » et à la présence d'un « agent supplémentaire » sont à comprendre comme une modalité de permanence ou de présence parmi le personnel répondant en nombre aux exigences minimales requises et ne constituent pas des agents supplémentaires à prévoir par rapport aux minima requis en vertu des points 1° à 4° de l'alinéa 1er.

Points 2° et 3°

Étant donné que les points sous examen visent à apporter les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs visée, le Conseil d'État est en mesure de lever les oppositions formelles qu'il avait formulées à l'égard de l'article 6, paragraphes 2 et 3.

Point 4°

Le point sous revue vise à modifier le paragraphe 4 en modifiant entre autres la deuxième phrase comme suit : « L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard du paragraphe 4 initial.

Point 5°

Sans observation.

Point 6°

Le point sous examen a pour objet de modifier l'article 6, paragraphe 6.

En ce qui concerne le paragraphe 6, point 5°, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État se demande ce qu'il faut entendre par la notion d'« événement indésirable ». Étant donné que les missions à décrire sont celles de l'agent assurant la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections ainsi que de respect des règles d'hygiène et sanitaires, il estime qu'il ne peut s'agir que d'événements en relation avec des problèmes d'hygiène ou de risque infectieux, de sorte que, dans un souci de sécurité juridique, il demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « chaque événement indésirable ou ». S'ajoute à cela que le point 4° dispose déjà que le référent doit « identifier les situations à risque infectieux », de sorte que s'il est nécessaire de rajouter qu'il doit les signaler, les auteurs pourraient reformuler le point 4° de la manière suivante :

> « 4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé. »

Le point 5° pourrait alors être supprimé.

Le paragraphe 6, alinéa 3, dans sa teneur amendée, prévoit que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial.

Amendement 9

Sans observation.

Amendement 10

Point 1°

Lettre a)

Sans observation.

Lettre b)

Les auteurs suppriment à l'article 7, paragraphe 3, point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ». Même si cette suppression trouve son origine dans une observation du Conseil d'État, celui-ci recommande de maintenir en fin de phrase une référence aux « résidents » afin d'éviter que le comité d'éthique risque d'être consulté pour des questions en relation avec des droits fondamentaux ne concernant pas les résidents de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Points 2° et 3°

Sans observation.

Amendement 11

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Concernant le registre visé à l'article 8, paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État suggère de remplacer la dénomination du registre par celle de « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées » afin de viser les informations concernant les seules structures d'hébergement pour personnes âgées visées par le chapitre 1er. Par ailleurs cette dénomination s'aligne sur les dénominations des registres créés pour les autres services pour personnes âgées.

Point 3°

Sans observation.

Point 4°

Le point sous revue vise à apporter des modifications à l'article 8, paragraphe 3.

En ce qui concerne le point 1°, le Conseil d'État comprend que celui-ci vise les informations relatives à la structure d'hébergement pour personnes âgées et estime dès lors qu'il est inapproprié de demander à l'organisme gestionnaire de transmettre au registre « le matricule de la personne morale ou un identifiant unique [de la structure pour personnes âgées] » étant donné que la structure d'hébergement pour personnes âgées est, selon la définition reprise à l'article 1er, un « établissement » et non pas une personne morale ou physique.

Le Conseil d'État recommande ainsi dans un souci de meilleure lisibilité de fusionner les points 1° et 2° en écrivant par exemple :

> « 1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ; ».

Les points subséquents sont à renuméroter le cas échéant.

Amendement 12

L'amendement sous examen vise à modifier l'article 9, paragraphe 1er, du projet de loi sous avis qui détermine les éléments à adopter par le règlement général de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Dans son avis initial, le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle à l'égard du paragraphe 1er, point 1°, lettre d), étant donné que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » y

visés n'étaient aucunement définis. Dans la mesure où les termes « , ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Au paragraphe 1er, point 1°, lettre h), le Conseil d'État suggère une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas ouverte, mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

> « h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

Au paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point (i), et dans un souci de cohérence interne du chapitre 1er, le Conseil d'État recommande de remplacer le terme « chambres » par le terme « logements ».

Concernant le paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point (ix), le Conseil d'État estime que les termes « conduites à tenir » sont malaisés et qu'il faudrait plutôt viser « les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ».

En ce qui concerne la notion d'« événements indésirables » prévue à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point (x), il est renvoyé à l'observation formulée à l'endroit de l'amendement 8, point 6°. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande ici encore, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « ou d'événements indésirables ».

Par ailleurs, il se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résident.

Amendement 13

L'amendement sous avis vise à ajouter la phrase suivante à l'article 10, paragraphe 2 : « Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement » suite à l'observation suivante formulée par le Conseil d'État dans son avis initial : « Le paragraphe 2, dernière phrase, dispose que seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. Le Conseil d'État estime qu'en pratique cette disposition peut être difficilement mise en œuvre dans la mesure où le contrat d'hébergement est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir ». Or, cet ajout ne reflète pas l'intention du Conseil d'État en ce que le paragraphe 2, dans sa teneur amendée, permet à n'importe quel membre de la famille du résident, y compris ceux qui ne défendent pas les intérêts de la personne âgée, de signer le contrat d'hébergement. Il faudrait au moins prévoir que la personne qui signe le contrat soit également celle qui figure comme personne de contact au dossier individuel du résident. Par ailleurs, cette signature « provisoire » ne devrait être valide que jusqu'au jour où le résident revient à capacité de signer, car au plus tard à partir de ce moment, le contrat d'hébergement est à soumettre définitivement à celui-ci avec les explications nécessaires quant aux dispositions en vigueur et les modifications éventuelles souhaitées par celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités de signer, le représentant légal éventuel prendra alors en charge la signature définitive du contrat d'hébergement dès sa désignation effective. Dans cet ordre d'idées, le Conseil d'État suggère de reformuler la disposition comme suit : « Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident. »

Le Conseil d'État note que les auteurs des amendements ont omis d'ajouter ces précisions aux articles 25, 40, 63 et 86 qui portent sur la forme des contrats à signer par les usagers et les organismes gestionnaires respectivement des services d'aides et de soins à domicile, des centres de jours pour personnes âgées, des services repas sur roues ou des services téléalarme. Les auteurs des amendements

ne donnent pas d'explications y relatives. Dans un souci de cohérence interne du dispositif sous avis, le Conseil d'État recommande de procéder aux adaptations éventuellement nécessaires, y compris le cas échéant la proposition de texte ci-dessus.

Amendement 14

Point 1°

Lettre a)

La lettre sous examen, qui vise à remplacer à l'article 12, paragraphe 1er, la notion de « plan de prise en charge du résident » par la notion de « plan de vie individuel du résident », répond à une opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard du paragraphe 1er précité. Partant, l'opposition formelle peut être levée.

Lettre b)

Sans observation.

Point 2°

Lettres a) et b)

Sans observation.

Lettre c)

La lettre sous examen prévoit de reformuler l'article 12, paragraphe 2, point 10°, comme suit : « les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale[1] et du règlement grand-ducal pris en son exécution[2]. » Le Conseil d'État note que les soins de santé administrés dans le cadre de la prise en charge par l'assurance dépendance ne constituent qu'une partie des données visées au point 10°. Partant, dans un souci de cohérence avec l'article 387*bis*, il demande de supprimer les termes « de santé » étant donné que les soins administrés sont ceux relatifs aux actes essentiels de la vie qui ne concernent pas nécessairement des soins de santé à administrer.

Point 3°

Si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de prévoir la signature provisoire du contrat d'hébergement par une personne choisie parmi les personnes de contact dont les données sont insérées au dossier individuel du résident, le paragraphe 5, point 1°, serait à compléter par les termes « ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ».

Point 4°

Sans observation.

Amendement 15

L'amendement sous avis modifie l'article 13 qui porte sur l'évaluation de la qualité des prestations et services des structures d'hébergement pour personnes âgées. L'amendement 1 de la série d'amendements du 31 mars 2023 a encore apporté des modifications à l'article 13 du projet de loi sous avis. Le Conseil d'État émet ses observations sur la version de l'article 13 tel qu'il ressort de cette deuxième série d'amendements.

Dans son avis initial, le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle à l'égard du paragraphe 1er, alinéa 2, initial, qui prévoyait qu'« un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er ». Il avait notamment considéré que, « [s]'agissant d'une matière réservée à loi en vertu de l'article 11, paragraphes 5 (protection de la santé) et 6 (restriction à la liberté de commerce), le Conseil d'État signale que dans ces matières, la Constitution réserve la détermination des éléments essentiels à la loi,

1 Cf. Documentation complémentaire.

2 *Ibid*.

tandis que les éléments moins essentiels peuvent être relégués à des règlements et arrêtés pris par le Grand-Duc. Par conséquent, le Conseil d'État est amené à demander, sous peine d'opposition formelle, que soient déterminés les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet ».

Le Conseil d'État constate que le paragraphe 2, dans sa teneur amendée, décrit les catégories et sous-catégories sur lesquelles porte l'évaluation de la qualité des services et prestations de la structure d'hébergement pour personnes âgées et que le paragraphe 3 indique la méthode d'évaluation qui se base d'une part sur les procédures, dossiers et documents en relation avec les prestations et services offerts en vertu de l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur des *interviews* avec les résidents, leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que les membres du personnel.

En premier lieu, le Conseil d'État estime que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

En second lieu et concernant la méthode d'évaluation basée sur des *interviews*, le Conseil d'État considère que celle-ci est nécessairement qualitative et ne peut pas se solder facilement par l'attribution d'une note. Par ailleurs, ici encore il est malaisé de mélanger obligations légales résultant de la future loi et appréciations qualitatives de la mise en place de ces obligations telle qu'elle est perçue par les résidents ou le personnel de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Quant aux indicateurs de qualité même, le paragraphe 5 dispose que l'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories sur lesquelles porte l'évaluation de la qualité. Ainsi, la base légale, dans sa teneur amendée, contient tous les critères à analyser. Le Conseil d'État renvoie ici encore pour le détail à l'examen de l'annexe 3, tout en levant l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard de l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, initial.

Une deuxième opposition formelle avait été formulée à l'égard du paragraphe 2, alinéa 3, initial qui prévoyait que « [l]'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » Dans la mesure où cette disposition n'est plus prévue par le texte amendé, l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Concernant le paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État recommande d'ajouter les termes « des prestations et » après les termes « la qualité » afin d'aligner le libellé du paragraphe 1er au libellé de l'intitulé de l'article sous examen.

En ce qui concerne le paragraphe 2, point 2°, et dans un souci de cohérence interne du chapitre 1er, le Conseil d'État recommande de remplacer la notion de « chambre » par celle de « logement ». Il tient encore à relever que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère.

En ce qui concerne le paragraphe 4, dans sa teneur amendée, et dans la mesure où l'accès aux communications est limité aux communications en relation avec les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de supprimer le bout de phrase « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel ».

Le paragraphe 5 est censé décrire la méthode de calcul de la « note par catégorie et sous-catégorie » et qui, selon le libellé proposé, « constitue la moyenne des notes obtenues par critère » alors que « la note générale » constitue « la moyenne des notes obtenues par catégorie ». Par la suite, ces « moyennes » ne sont plus mentionnées, mais les auteurs attribuent des lettres A, B, C et D censées exprimer un pourcentage de « points de qualité remplis ». Par ailleurs, le Conseil d'État note que le paragraphe 5 prévoit l'attribution de points de qualité allant de 1 à 5, alors qu'à l'annexe apparaissent également des critères pour lesquels sont attribués des points de qualité allant de 0 à 1 selon que le document visé existe ou n'existe pas.

Plusieurs questions s'imposent dès lors à la lecture de cette disposition : comment les auteurs entendent-ils calculer une « moyenne » sur des points attribués à différents critères alors que ces points

ne relèvent pas d'une même échelle ? En effet, certains critères sont uniquement évalués entre 0 ou 1 point, tandis que d'autres sont évalués de 1 à 5 points. Pourquoi calculer des moyennes si ensuite l'évaluation globale porte sur un pourcentage de points de qualité remplis ? Finalement, dans la mesure où la note générale n'est pas mentionnée à un autre endroit du dispositif, quelle est son utilité ?

Au vu de ces questions et imprécisions, le paragraphe 5, dans sa teneur amendée, est source d'insécurité juridique, de sorte que le Conseil d'État doit s'opposer formellement audit paragraphe. Il demande aux auteurs d'insérer le libellé suivant en lieu et place du paragraphe 5 proposé par les auteurs :

> « (5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.
>
> Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.
>
> L'appréciation de la qualité est :
>
> « excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;
>
> « bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;
>
> « satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;
>
> « insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.
>
> Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, […]. »

Si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de texte, la phrase liminaire du paragraphe 6 serait également à reformuler comme suit : « Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, […] ».

Toujours au paragraphe 6, première phrase, le Conseil d'État demande d'accorder le terme « élaboré » au genre masculin pluriel si les auteurs estiment que non seulement le calendrier de remédiation, mais également les mesures de remédiation doivent être élaborées en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Le Conseil d'État constate que l'intention des auteurs de prévoir qu'à la fois les mesures et le calendrier de remédiation sont élaborés en concertation avec les personnes précitées est confirmée par la formulation de la deuxième phrase qui emploie la notion de « programme de remédiation », notion qui semble viser à la fois les mesures et le calendrier de remédiation.

Le paragraphe 7, dans sa teneur amendée, détermine les informations de l'année précédente que l'organisme gestionnaire doit transmettre tous les ans avant le 1er juillet au ministre et qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8. Le Conseil d'État estime que cette disposition pourrait être intégrée à l'endroit de l'article 8 qui porte sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées et qui détermine les données à publier sur ce registre. Par ailleurs, le Conseil d'État s'interroge sur la publication d'un certain nombre de données repris aux lettres b) à d). En effet, quel est l'intérêt de publier le nombre de décès par établissement ? Ce nombre peut être fonction de la répartition par âge ou d'aléas dus à des épidémies. Le Conseil d'État comprend que ces données peuvent éventuellement être utiles pour les responsables chargés de l'évaluation de la qualité pour interroger l'organisme gestionnaire sur les raisons qui sont à l'origine d'une augmentation ou diminution du nombre de décès. Il estime toutefois que ces données n'ont pas leur place dans un tableau non autrement commenté à l'adresse du grand public. Le Conseil d'État s'étonne encore sur la nécessité de publier les données sur la nationalité des résidents, le degré de dépendance ainsi que d'autres spécificités impactant l'encadrement des résidents. Telle que formulée, cette disposition laisse sous-entendre que l'encadrement des résidents est différent si la répartition par nationalité est différente. Quel est l'intérêt pour le public de disposer de ces données ? Par ailleurs, le Conseil d'État relève que les exigences en matière de personnel doivent de toute façon être respectées et que les données y relatives sont recueillies en vertu des dispositions de l'article 8, paragraphe 3, point 4°. Les autres caractéristiques concernant le personnel, à savoir leur genre, âge, pays de résidence, présences et absences, ne relèvent d'aucun critère de qualité et n'impactent pas l'encadrement des résidents. En ce qui concerne les caractéristiques relatives aux types de contrat et aux formations,

ceux-ci constituent des conditions légales à respecter et devraient être communiquées au ministre dans le cadre des données obligatoires à transmettre en exécution de l'article 8 précité. Le Conseil d'État demande par conséquent de supprimer les données relatives aux décès des résidents ainsi que celles relatives aux caractéristiques des résidents et du personnel d'encadrement et de l'autre personnel visées aux lettres c) et d).

Amendement 16

Points 1° et 2°

Dans la mesure où les points sous examen visent à préciser que la condition d'honorabilité du chargé de direction et du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires », les oppositions formelles émises par le Conseil d'État à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3°, peuvent être levées.

Points 3° et 4°

Sans observation.

Amendements 17 et 18

Sans observation.

Amendement 19

Points 1° à 3°

Sans observation.

Point 4°

Le point sous examen tend à modifier l'article 19, paragraphe 6, première phrase, en précisant que la notion d'« absence de longue durée » vise une durée « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ». Partant, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial peut être levée.

Point 5°

Sans observation.

Amendement 20

Sans observation.

Amendement 21

Points 1° et 2°

Sans observation.

Points 3° et 4°

Étant donné que les points sous examen visent à apporter les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs visée, le Conseil d'État est en mesure de lever ses oppositions formelles qu'il avait formulées à l'égard de l'article 21, paragraphes 2 et 3.

Point 5°

Le point sous revue vise à modifier l'article 21, paragraphe 4, en prévoyant que « l'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial peut être levée.

Point 6°

Sans observation.

Point 7°

Le point sous revue vise à modifier l'article 21, paragraphe 6, en précisant entre autres que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où

cette formation est désormais réglée par la loi en projet, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial peut être levée.

En ce qui concerne le paragraphe 6, point 5°, dans sa teneur amendée, et l'emploi de la notion d'« événement indésirable », le Conseil d'État renvoie à ses observations et son opposition formelle formulées à l'endroit de l'amendement 8, point 6°.

En outre, et pour des raisons de cohérence interne du chapitre 2, il convient de remplacer la notion « agents d'encadrement » par celle de « agents du personnel d'encadrement ».

Amendement 22

Si les modifications n'appellent pas d'observation, le Conseil d'État note toutefois que les auteurs ont omis de reformuler à l'article 22, paragraphe 3, point 1°, les termes « une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ». À l'instar de l'article 7, paragraphe 3, point 1°, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne de la future loi, d'écrire « une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ».

Amendement 23

Sans observation.

Amendement 24

L'amendement sous avis modifie l'article 24 du projet de loi initial qui détermine les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge.

En premier lieu, il convient de relever que les auteurs ont omis de supprimer à l'article 24, paragraphe 1er, point 3°, la notion « d'autres concepts de prise en charges spécifiques », à l'égard de laquelle le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle. Partant, celle-ci ne saurait être levée.

En second lieu, il est renvoyé aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 12 ainsi qu'à l'opposition formelle y formulée concernant l'emploi de la notion d'« événements indésirables ».

Amendement 25

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Il est renvoyé aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 14, point 2°, lettre c).

Point 3°

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 14, point 3°.

Amendement 26

L'amendement sous avis modifie l'article 28 qui porte sur l'évaluation de la qualité des prestations et services des services d'aides et de soins. L'amendement 2 de la série d'amendements du 31 mars 2023 a encore apporté des modifications à l'article 28 du projet de loi sous avis. Le Conseil d'État émet ses observations sur la version de l'article 28 tel qu'il ressort de cette deuxième série d'amendements.

Au vu des modifications apportées à l'article 28, le Conseil d'État est en mesure de lever l'ensemble des oppositions formelles qu'il avait formulées dans son avis initial.

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 ainsi qu'aux oppositions formelles y émises concernant la méthode de calcul de la note à attribuer dans le cadre de l'évaluation de qualité et l'emploi des termes « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents[3], de leurs proches et du personnel ». Concernant le libellé du paragraphe 5, il réitère, par ailleurs, la proposition de texte qu'il a formulée à l'endroit de l'amendement précité.

3 À lire « usagers » dans le cadre des services d'aides et de soins à domicile.

S'ajoute à ces observations que, pour des raisons de cohérence interne des paragraphes 1er des articles 13, 28 et 43, il convient de remplacer les termes « la qualité des services d'aides et de soins à domicile » par les termes « la qualité des services de chaque service d'aides et de soins ». Le Conseil d'État estime encore qu'il est utile d'ajouter les termes « des prestations et » après les termes « la qualité ».

Pour le surplus, l'emploi de la notion d'« accueil » au paragraphe 2, point 1°, est inapproprié en relation avec le service d'aides et de soins, étant donné que celui-ci n'accueille pas ses usagers, mais se déplace à leur domicile.

Amendement 27

Point 1°

Dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée sur base des « antécédents judiciaires », l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 30, paragraphe 2, point 3° peut être levée.

Il convient de relever qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés à l'article 30, paragraphe 2, point 2°. Le Conseil d'État constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 30, paragraphe 2, point 2°, peut toutefois être levée.

Point 2°

Sans observation.

Amendements 28 et 29

Sans observation.

Amendement 30

Point 1°

Au point sous examen, les auteurs ont, contrairement à ce qu'ils ont fait à l'article 2, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, remplacé à l'article 33, paragraphe 3, les termes « et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication » par les termes « et d'un équipement permettant l'accès des usagers », sans indiquer à quoi les usagers devraient avoir accès. Le Conseil d'État note que le paragraphe 4, point 6°, dans sa teneur amendée, dispose qu'un règlement grand-ducal précise l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Si l'intention des auteurs est de viser par les termes « et d'un équipement permettant l'accès des usagers », l'accès des usagers aux technologies de l'information et de la communication, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne par rapport à l'article 2, paragraphe 4, dans sa teneur amendée, et au vu de l'insertion desdits termes au paragraphe 4 de l'article 33, de les supprimer à l'endroit du paragraphe 3 de l'article 33 précité.

Si par contre il est dans l'intention des auteurs de préciser que le centre de jour pour personnes âgées doit satisfaire à des critères d'accessibilité afin de permettre à des personnes à mobilité réduite d'y avoir accès par des moyens adaptés, le Conseil d'État estime qu'une telle disposition est superfétatoire au regard de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Dans ce cas, le bout de phrase « et d'un équipement permettant l'accès des usagers » est également à supprimer.

Point 2°

À l'article 33, paragraphe 4, les exigences y prévues ne sont toujours ni encadrées ni assorties de critères, de sorte que le Conseil d'État n'est pas en mesure de lever son opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard du paragraphe 4, sauf pour les auteurs de reformuler la phrase liminaire du paragraphe 4 comme suit :

> « Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise : […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État note que les auteurs emploient au paragraphe 4, point 4°, la notion de « système d'alerte d'urgence individuel » tandis qu'ils emploient, au paragraphe 3, la notion de

« système d'alerte d'urgence ». Dans un souci de cohérence, le Conseil d'État demande d'avoir recours à des notions identiques pour désigner des dispositifs identiques.

Finalement, et suite à l'ajout d'un nouveau point 6° relatif à l'accès aux technologies de l'information et de la communication au paragraphe 4, l'opposition formelle formulée à l'égard du paragraphe 3 peut être levée.

Point 3°

Lettre a)

Dans la mesure où les auteurs remplacent les termes « peut accorder » par le terme « accorde », le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard de l'article 33, paragraphe 5, phrase liminaire.

En ce qui concerne le remplacement du terme « aux » par les termes « à ces », le Conseil d'État renvoie à ses observations et son opposition formelle formulées à l'endroit de l'amendement 4, point 6°, concernant la suppression des termes « fixées dans la présente loi ».

Lettre b)

Sans observation.

Lettre c)

La lettre sous examen a pour objet de modifier le paragraphe 5, point 2°, en définissant la notion de « charge disproportionnée » suite à l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État. Dans la mesure où la définition de la notion de « charge disproportionnée » s'inspire de celle reprise par la loi précitée du 7 janvier 2022, l'opposition formelle peut être levée.

Lettre d)

La lettre sous examen vise à supprimer le paragraphe 5, point 3°, à l'égard duquel le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle. Partant, l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Amendement 31

Sans observation.

Amendement 32

Point 1°

Suite à la précision apportée à la notion de « longue durée », l'opposition formelle émise à l'égard de l'article 35, paragraphe 4, première phrase, peut être levée.

Point 2°

Sans observation.

Amendement 33

Point 1°

Dans la mesure où le point sous examen prévoit de préciser à l'article 36, paragraphe 3, la durée pendant laquelle la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Point 2°

Le point sous examen vise à compléter l'article 36, paragraphe 2, par la phrase suivante : « Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » Dans un souci de meilleure lisibilité de la loi en projet et de cohérence interne des dispositions relatives au personnel d'encadrement, le Conseil d'État suggère d'intégrer cette phrase à la fin du paragraphe 6 concernant le personnel engagé sous contrat de travail.

Points 3° et 4°

Sans observation.

Point 5°

Dans la mesure où l'amendement sous avis vise à compléter l'article 36, paragraphe 10, par une référence à l'article 1er, alinéa 1er, de la loi précitée du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, l'opposition formelle formulée à l'égard du paragraphe 10 peut être levée.

Point 6°

Le point sous revue vise à modifier l'article 36, paragraphe 11, en prévoyant que l'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement « conformément à l'article 103 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial peut être levée.

Point 7°

L'article 36, paragraphe 12, dernier alinéa, dans sa teneur amendée, prévoit que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial peut être levée.

En ce qui concerne la notion de « chaque événement indésirable » employée au paragraphe 12, point 5°, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 8 ainsi qu'à l'opposition formelle y formulée concernant l'emploi de la notion d'« événement indésirable ».

Finalement, concernant le paragraphe 12, alinéa 3, et afin d'éviter toute confusion, le Conseil d'État recommande aux auteurs de reformuler ledit alinéa 3 comme suit : « Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jours pour personnes âgées dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises. »

Amendement 34

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Concernant l'utilité d'insérer une référence aux « usagers » à l'article 37, paragraphe 3, point 2°, il est renvoyé aux observations formulées par le Conseil d'État à l'endroit de l'amendement 10, point 1°, lettre b), concernant l'article 7, paragraphe 3, point 2°.

Point 4°

Sans observation.

Amendement 35

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Le Conseil d'État relève qu'il convient de supprimer à l'article 38, paragraphe 3, le deuxième point 5° relatif au projet d'établissement étant donné que ce point est repris deux fois. Il note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Amendement 36

L'amendement sous revue vise à modifier l'article 39, paragraphe 1er, qui détermine les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui doivent figurer dans le règlement général.

Concernant la formulation du paragraphe 1er, point 1°, lettre h), le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'amendement 12 concernant la reformulation de la lettre h) en ce qu'elle emploie les termes « gestion des réclamations ouvertes ».

Par ailleurs, il estime que la lettre k) relative aux règles d'hygiène et sanitaires à respecter est à supprimer en ce que ces règles sont, aux yeux du Conseil d'État, incluses dans les dispositions prévues par la lettre l).

Finalement, concernant la notion d'« évènements indésirables » employée au paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point (ix), le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle qu'il avait formulées à l'endroit de l'amendement 12.

Amendement 37

Sans observation.

Amendement 38

Point 1°

Lettre a)

La lettre sous examen, qui vise à remplacer la notion de « plan de prise en charge de l'usager » par la notion de « plan individuel de prise en charge de l'usager », répond à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial. Partant, l'opposition formelle peut être levée.

Lettre b)

Sans observation.

Point 2°

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 14, point 2°, lettre c).

Point 3°

Il est renvoyé aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 14, point 3°.

Amendement 39

L'amendement sous avis modifie l'article 43 qui porte sur l'évaluation de la qualité des prestations et services des centres de jour pour personnes âgées. L'amendement 3 de la série d'amendements du 31 mars 2023 a encore procédé à des modifications au niveau de l'article 43. Le Conseil d'État émet son avis sur la version coordonnée de l'article 43 tel qu'il ressort de cette série d'amendements.

Au vu des modifications apportées à l'article 43, le Conseil d'État est en mesure de lever l'ensemble des oppositions formelles qu'il avait émises dans son avis initial.

Le Conseil d'État renvoie, par ailleurs, aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées concernant la méthode de calcul de la note à attribuer dans le cadre de l'évaluation de qualité et l'emploi des termes « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel ». Concernant le libellé du paragraphe 5, il réitère, par ailleurs, la proposition de texte qu'il a formulée à l'endroit de l'amendement précité.

Amendement 40

Point 1°

Dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires », l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard de l'article 45, paragraphe 2, point 3° peut être levée.

Il convient de relever qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés à l'article 45, paragraphe 2, point 2°. Le Conseil d'État constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard de l'article 45, paragraphe 2, point 2°, peut cependant être levée.

Points 2° et 3°

Sans observation.

Amendements 41 et 42

Sans observation.

Amendement 43

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Le point sous examen vise à préciser à l'article 50, paragraphe 4, première phrase, la notion d'« absence de longue durée » en prévoyant qu'il s'agit d'une durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines, de sorte que le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle émise à l'égard de cette disposition.

Point 3°

Sans observation.

Amendement 44

Sans observation.

Amendement 45

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Les modifications proposées n'appellent pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Le Conseil d'État note que l'article 52, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Amendement 46

L'amendement sous examen modifie l'article 53 qui détermine les objectifs généraux du club Aktiv Plus qui doivent figurer dans le projet d'établissement de celui-ci.

En ce qui concerne la formulation « réclamations ouvertes » employée à l'article 53, paragraphe 1er, point 1°, lettre d), dans sa teneur amendée, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 12.

Concernant l'article 53, paragraphe 1er, point 1°, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État relève que les auteurs des amendements n'ont pas procédé à la suppression de la lettre e) relatif au « système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation. » Or, dans la mesure où aucune de ces notions n'est employée par la suite dans le cadre de l'agrément à accorder au club Aktiv Plus, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction de la lettre e). En effet, les amendements visent à remplacer l'article 54 qui portait sur la qualité des prestations et services par un nouvel article 54 prévoyant que l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus transmet au ministre un « rapport d'activité ».

Amendement 47

L'amendement sous avis vise à remplacer l'article 54 qui portait sur la qualité des prestations et services des clubs Aktiv Plus par un nouvel article 54 qui prévoit que tous les ans avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire d'un club Aktiv Plus transmet au ministre ayant la Famille dans ses attributions un rapport d'activité et en détermine les caractéristiques.

Concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 pour demander la suppression des données visées au point 1°, lettre b).

Amendement 48

Point 1°

Dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires », l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 56, paragraphe 2, point 3° peut être levée.

Le Conseil d'État relève par ailleurs qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés à l'article 56, paraphe 2, point 2°. Il constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 56, paragraphe 2, point 2°, peut dès lors être levée.

Point 2°

Sans observation.

Amendement 49

Sans observation.

Amendement 50

L'amendement sous revue, qui vise à modifier la définition de la notion de « service repas sur roues » reprise à l'article 58, point 2°, en liant cette notion à celle de l'usager, répond à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis initial, de sorte que celle-ci peut être levée.

Amendement 51

Point 1°

Le point sous examen précise la notion d'« absence de longue durée » employée à l'article 61, paragraphe 2, dans sa teneur amendée, en prévoyant qu'il s'agit d'une durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines. Partant, l'opposition formelle peut être levée.

Points 2° et 3°

Sans observation.

Amendement 52

Sans observation.

Amendement 53

L'amendement sous revue vise à insérer un nouvel article 65 dans la loi en projet afin de prévoir que les organismes gestionnaires des services repas sur roues transmettent tous les ans avant le 1er juillet, au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport d'activité. Ledit article détermine également les caractéristiques dudit rapport.

Concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 pour demander la suppression des données reprises au point 2°.

Amendement 54

Si l'amendement sous revue n'appelle pas d'observation, le Conseil d'État note toutefois que, selon le texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont ajoutés au point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 66, initial, paragraphe 2, point 2°, peut toutefois être levée.

Amendement 55

Sans observation.

Amendement 56

Point 1°

Le point sous examen précise la notion d'« absence de longue durée » employée à l'article 71 initial, devenu l'article 72, paragraphe 3, dans sa teneur proposée, en prévoyant qu'il s'agit d'une durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines. Partant, l'opposition formelle peut être levée.

Point 2°

Sans observation.

Amendement 57

Sans observation.

Amendement 58

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Le Conseil d'État note que l'article 74, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Amendement 59

L'amendement sous avis vise à modifier l'article 74 initial, devenu l'article 75, paragraphe 1er, point 1°, lettre e), en précisant qu'il s'agit des « des réclamations ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux. » Quant à l'emploi des termes « réclamations ouvertes », le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'amendement 12.

En ce qui concerne l'article 75, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État relève que ledit article continue à se référer au paragraphe 1er, point 1°, lettre f) au « système de la gestion de qualité ». Or, dans la mesure où cette notion n'est plus employée par la suite, il convient, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction de la lettre e). En effet, les amendements visent à remplacer l'article 75, initial, qui portait sur la qualité des prestations et services par un nouvel article 76 prévoyant que l'organisme gestionnaire du service activités seniors transmet au ministre un « rapport annuel ».

Amendement 60

L'amendement sous avis tend à remplacer l'article 75 qui portait sur la qualité des prestations et services des services activités seniors par un nouvel article 76 qui prévoit que tous les ans avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire des services activités seniors transmet au ministre ayant la Famille dans ses attributions un rapport d'activité et qui en détermine les caractéristiques.

Concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 pour demander la suppression des données visées au point 1°, lettre b).

Amendement 61

Dans la mesure où l'amendement sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires », l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 77 initial, devenu l'article 78, paragraphe 2, point 3°, peut être levée.

Le Conseil d'État relève qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés au point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 77 initial, paragraphe 2, point 2°, peut toutefois être levée.

Amendements 62 et 63

Sans observation.

Amendement 64

L'amendement sous avis modifie l'article 79 initial, devenu l'article 80, qui énumère les définitions du chapitre 7 relatif aux services téléalarme.

L'opposition formelle formulée à l'égard de l'article 78, point 2°, qui définit la notion de « service téléalarme » peut être levée étant donné que celle-ci est désormais liée à celle d'« usager » définie au point 5°.

La définition de la notion de « central de secours d'urgence » figurant au point 3° renvoie à la définition figurant à l'article 23[4] de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. Dans la mesure où le point 3° renvoie de manière expresse à l'article 23 précité, il est superfétatoire d'y ajouter un libellé de définition qui en outre ne reprend pas fidèlement le contenu de la définition prévue audit article 23. Le Conseil d'État suggère dès lors de recourir à la rédaction suivante pour le point 3 :

> « « 3° central des secours d'urgence » : l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ; ».

Si toutefois les auteurs ne suivent pas le Conseil d'État dans cette proposition de texte, il recommande d'aligner la définition à celle de l'article 23 en reformulant le point 3° comme suit :

> « 3° « central des secours d'urgence : l'organe national unique rattaché à la Direction de la coordination opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 » ; ».

Au point 4°, le Conseil d'État demande de faire abstraction des termes « de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation ». En effet, lesdits termes sont superfétatoires étant donné que la notion d'« organisme gestionnaire » est définie au point 6°.

Eu égard au point 6° de l'article 81 qui laisse sous-entendre que c'est le Corps grand-ducal d'incendie et de secours, ci-après « CGDIS », qui est en charge de se prononcer sur la levée du doute, le Conseil d'État suggère, afin d'éviter tout doute sur l'auteur de la « levée de doute », de reformuler le point 7° de l'article 80 comme suit :

> « 7° « levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci. ».

Amendement 65

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Le point sous revue vise à modifier l'article 80 initial, point 6° en apportant des précisions à la collaboration entre les services téléalarme et le CGDIS.

Le point 6°, lettre b), dans sa teneur amendée, prévoit que le service téléalarme et le CGDIS déterminent d'un commun accord « les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme. » Quant aux termes « services d'assistance de l'organisme gestionnaire », le Conseil d'État relève que le chapitre 7 ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit assurer les services d'assistance. En effet, la définition du service téléalarme se limite à prévoir qu'il s'agit d'« une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ». D'après cette définition, le service téléalarme doit garantir un service de communication et l'envoi d'assistance sans pour autant exiger

---

4 « **Art. 23.** La Direction de la coordination opérationnelle est chargée de l'organisation et de la mise en œuvre des opérations de secours et de la mise en œuvre de la doctrine opérationnelle. Elle participe, en collaboration avec la Direction de la stratégie opérationnelle, l'Institut national de formation des secours et la Direction médicale et de la santé à l'élaboration de la doctrine opérationnelle, de l'analyse des retours d'expérience et des enquêtes d'accidents.

Sont rattachés directement à la Direction de la coordination opérationnelle le Central des secours d'urgence et le Centre de gestion des opérations.

Le Central des secours d'urgence est l'organe national unique de réception et de régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 ».

Le Centre de gestion des opérations est l'organe national unique de coordination de l'activité opérationnelle du CGDIS.

Sont également rattachés à la Direction de la coordination opérationnelle les groupes d'intervention spécialisés et le centre de soutien logistique. »

que le service téléalarme assure lui-même cette assistance. Dans un souci de cohérence interne du texte, le Conseil d'État demande dès lors que soient supprimés les termes « de l'organisme gestionnaire ».

À la lecture de la lettre c), le Conseil d'État comprend que le CGDIS ne procède à la facturation d'une levée de doute seulement en cas de carence de l'organisme gestionnaire. Dans ce cas la facturation de la taxe en cas de levée de doute ne laisse aucune marge de négociation aux parties à la collaboration. Telle que formulée, il s'agit plutôt d'une obligation pour le CGDIS d'intervenir en cas de carence de l'organisme gestionnaire pour laquelle il est en droit d'exiger une taxe fixée selon les modalités de l'article 18[5], lettre j), de la loi précitée du 27 mars 2018. En effet, il relève de l'évidence que les services de secours doivent intervenir lorsqu'il est porté à leur connaissance qu'une personne nécessite l'intervention des secours d'urgence. Ainsi, la première phrase de la lettre c) disposant que « le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute » prête à confusion dans la mesure où elle pourrait laisser sous-entendre qu'avant d'intervenir, le CGDIS devrait vérifier que la personne nécessitant des secours est usager d'un service téléalarme et que l'organisme gestionnaire n'a pas su envoyer des secours. Tel ne peut manifestement pas être le cas au vu de l'obligation pour le CGDIS de répondre à tout appel d'urgence. Le doute engendré par cette phrase étant source d'insécurité juridique et susceptible de mettre en péril la vie et la santé des usagers d'un service téléalarme, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer la première phrase de la lettre c) du point 6° de l'article 81, dans sa teneur amendée.

Le Conseil d'État demande, par ailleurs, de transformer la deuxième phrase de la lettre c) en disposition autonome étant donné qu'elle ne se base pas sur un commun accord en écrivant par exemple :

> « En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1[er], lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. »

Amendement 66

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Le point sous examen tend à modifier l'article 81 initial, paragraphe 3, en précisant que la notion d'« absence de longue durée » vise une durée « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ». Partant, l'opposition formelle peut être levée.

Point 3°

Sans observation.

Amendement 67

Sans observation.

---

5 L'article 18, alinéa 1[er], dispose ce qui suit :
« **Art. 18.** Le conseil d'administration statue sur les points suivants :
a) l'approbation du rapport général d'activités ;
b) les actions judiciaires à intenter et les transactions à conclure ;
c) les conventions à conclure ;
d) l'acceptation et le refus de dons et de legs ;
e) l'engagement, la nomination, la révocation et le licenciement du personnel, à l'exception des membres du comité directeur ;
f) l'organigramme, la grille et le nombre des emplois, ainsi que les conditions et modalités de rémunération ;
g) la nomination d'un réviseur d'entreprises agréé ;
h) le montant des contributions financières annuelles de l'État et des communes ;
i) la désignation des fondés de pouvoir ;
j) les taxes des services prestées par le CGDIS. »

Amendement 68

Points 1° et 2°

Sans observation.

Point 3°

Le Conseil d'État note que l'article 84, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Amendement 69

L'amendement sous avis vise à modifier l'article 84 initial, paragraphe 1er, point 5°, en précisant qu'il s'agit de la gestion des réclamations « ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux. » Quant à l'emploi des termes « réclamations ouvertes », le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'amendement 12.

En ce qui concerne l'article 85, paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État relève que ledit article continue à se référer au point 7° au « système de la gestion de qualité ». Or, dans la mesure où cette notion n'est pas employée par la suite, il convient, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction du point 5°. En effet, les amendements visent à remplacer l'article 88 qui portait sur la qualité des prestations et services par un nouvel article 89 prévoyant que l'organisme gestionnaire du service téléalarme transmet au ministre un « rapport d'activités ».

Amendement 70

Sans observation.

Amendement 71

Point 1°

Dans son avis initial, le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle à l'égard de l'article 87 initial, devenu l'article 88, paragraphe 1er pour insécurité juridique en ce que ce dernier employait la notion de « plan de prise en charge de l'usager » non autrement définie. Étant donné que l'amendement sous avis vise à supprimer les termes « et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager » et par conséquent toute référence à la notion de « plan de prise en charge de l'usager », l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Point 2°

Sans observation.

Point 3°

Le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'amendement 14, point 3°.

Amendement 72

L'amendement sous avis tend à remplacer l'article 88 qui portait sur la qualité des prestations et services des services téléalarme par un nouvel article 89 qui prévoit que tous les ans avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire des services téléalarme transmet au ministre ayant la Famille dans ses attributions un rapport d'activité et qui en détermine les caractéristiques.

Concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'amendement 15 pour demander la suppression des données reprises au point 1°, lettre b).

S'ajoute à cela que l'article 89, dans sa teneur amendée, ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit transmettre des informations concernant le personnel du service téléalarme, et ce alors même que le chapitre 7 ayant trait au service téléalarme prévoit des dispositions relatives au personnel dudit service.

Amendement 73

Les modifications proposées par l'amendement n'appellent pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Il constate toutefois qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont ajoutés à l'article 90 initial, devenu l'article 91, paragraphe 2, point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard de l'article 90 initial, paragraphe 2, point 2°, peut dès lors être levée.

Amendements 74 à 77

Sans observation.

Amendement 78

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Le point sous examen vise à modifier l'article 94, initial, paragraphe 2, en prévoyant que le Conseil supérieur des personnes âgées est composé de « 13 membres et de 12 membres cooptés au plus » afin de donner suite à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État. Le Conseil d'État avait demandé notamment, sous peine d'opposition formelle, que « le nombre de membres soit mentionné dans la loi en projet en y insérant le paragraphe 1er de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ». Dans la mesure où le paragraphe 2, dans sa teneur amendée, précise le nombre des membres du Conseil supérieur des personnes âgées, l'opposition formelle peut être levée.

Toutefois et afin d'éviter tout doute quant au nombre des membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées, le Conseil d'État demande de faire abstraction des termes « au plus » repris à la première phrase.

Finalement, le Conseil d'État signale que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124, dans sa teneur amendée, ne contient aucune disposition sur la composition détaillée du Conseil supérieur des personnes âgées et notamment sur le nombre de représentants de chaque regroupement ou association énumérés au paragraphe 2 de l'article sous examen. Ainsi, dans la mesure où ni le projet de loi sous examen ni le projet de règlement grand-ducal précité ne se prononcent sur la composition dudit conseil, les membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées relèvent de la seule proposition des organismes et associations pour être nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions. Le Conseil d'État se demande comment celui-ci procède pour nommer les membres si le nombre de personnes proposées dépasse le maximum de 13 membres fixé par l'article sous examen. Dans un souci de transparence, le Conseil d'État suggère aux auteurs de reprendre la répartition des membres telle qu'elle était prévue dans la version initiale du projet de règlement grand-ducal précité, à l'endroit de la disposition sous examen.

Amendements 79 à 81

Sans observation.

Amendement 82

L'amendement sous avis supprime le chapitre 12. Les auteurs des amendements justifient cette suppression comme suit : « Étant donné que le dispositif de ce chapitre est devenu superfétatoire, alors que la gestion des réclamations est précisée dans le reste du texte de loi, il y a lieu de supprimer le chapitre dans son entièreté. […] ». À cet égard, le Conseil d'État note que la procédure de gestion des réclamations n'est toujours pas prévue pour le chapitre 5, dans sa teneur amendée. Tel que soulevé par le Conseil d'État dans son avis initial, il peut dès lors être supposé que les organismes gestionnaires des « services repas sur roues » ne doivent pas adopter une procédure de gestion des réclamations. Est-ce vraiment l'intention des auteurs ?

Amendement 83

Point 1°

Sans observation.

Point 2°

Lettres a) et b)

Sans observation.

Lettre c)

Étant donné que la lettre sous examen vise à remplacer le terme « plaintes » par le terme « réclamations », l'opposition formelle émise par le Conseil d'État dans son avis initial à l'égard de l'article 98, paragraphe 1er, point 4°, peut être levée.

Lettres d) et e)

Sans observation.

Points 3° et 4°

Sans observation.

Amendements 84 à 88

Sans observation.

Amendement 89

Les modifications prévues par l'amendement sous examen n'appellent pas d'observation de la part du Conseil d'État.

Celui-ci tient néanmoins à signaler que le texte coordonné de l'article 102, paragraphe 3, comporte une modification qui ne fait pas l'objet d'un amendement. En effet, selon l'article 102, paragraphe 3, dans sa version coordonnée, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg. Le texte initial prévoyait que ces enquêtes, analyses, études, rapports ou avis portent sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg. Le Conseil d'État suggère aux auteurs de retenir la formulation prévue à l'endroit du texte coordonné et peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec un amendement dans ce sens.

Amendement 90

L'amendement sous revue vise à préciser la formation psycho-gériatrique et la formation de « référent en hygiène » auxquelles renvoient les articles 6, 21 et 36 de la loi en projet ainsi que les conditions à remplir pour dispenser ces formations en tant que formateur agréé en insérant les articles 103 et 104 nouveaux au projet de loi sous avis.

Dans la mesure où le contenu desdits articles 103 et 104 est identique, les observations qui portent sur l'article 103, dans sa teneur amendée, valent également pour l'article 104, dans sa teneur amendée.

Les paragraphes 7 à 11 s'inspirent fortement de l'article L. 553-3 du Code du travail relatif à l'« activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi pour les salariés handicapés et les salariés en reclassement externe » qui a été inséré dans ledit code par la loi du 1er août 2019 complétant le Code du travail en portant création d'une activité d'assistance à l'inclusion dans l'emploi pour les salariés handicapés et les salariés en reclassement externe. Ces paragraphes 7 et 8 déterminent les conditions à remplir pour devenir formateur agréé.

Concernant les paragraphes 8, point 1°, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements exigent que les personnes physiques de la personne morale qui demande l'agrément soient des salariés d'un service agréé pour personnes âgées.

Aux paragraphes 8, point 2°, et dans la logique où les personnes physiques devaient être des salariés d'un service agréé pour personnes âgées, le Conseil d'État estime que l'organisme gestionnaire y visé est celui qui gère le service agréé pour personnes âgées visé au point 1°. Les « membres » y visés sont donc des salariés de l'organisme gestionnaire et doivent de toute façon remplir les conditions d'honorabilité dans le chef de leur contrat de travail s'ils revêtent la qualité de personnel d'encadrement, de sorte que la condition d'honorabilité est redondante. S'ajoute à cela que le Conseil d'État ne comprend

pas l'emploi de la notion d'« organisme gestionnaire » au cas où il s'agit d'une personne morale qui demande l'agrément. Au vu de ces observations, les paragraphes 8 sont source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs, sous peine d'opposition formelle, de reformuler les paragraphes 8 et de préciser qui peut demander un agrément et quelles sont les conditions à remplir selon qu'il s'agit d'une personne morale ou d'une personne physique, sans distinguer entre celles qui sont déjà salariés d'un service agréé ou non. En effet, l'activité de formateur doit se faire en toute indépendance et nécessite donc une procédure n'interférant d'aucune façon avec l'activité salariée éventuelle du demandeur de l'agrément.

Concernant l'article 104, paragraphe 1er, le Conseil d'État estime qu'il y a lieu de viser non seulement les articles 6 et 21, mais également l'article 36 de la loi en projet qui prévoit qu'au sein des centres de jour pour personnes âgées, il existe au moins un agent du personnel d'encadrement qui doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Amendement 91

Sans observation.

Amendement 92

L'amendement sous examen vise à modifier l'article 104 initial devenu l'article 106.

L'amendement en question prévoit entre autres de remplacer au paragraphe 3 la notion d'« immeuble » par celle de « bâtiment d'habitation collectif », de sorte que l'opposition formelle y relative peut être levée.

L'amendement sous avis donne encore suite à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard de l'article 104 initial, paragraphe 4, alinéa 2. Ainsi, dans la mesure où l'alinéa 2 cite désormais avec précision sous quelles conditions le personnel d'encadrement est autorisé à conserver sa fonction, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Concernant toutefois le libellé de l'alinéa 2, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État note que l'alinéa 2 a vocation à s'appliquer au « personnel d'encadrement » des structures et services pour personnes âgées. Or, l'article 83 auquel l'alinéa 2 renvoie n'emploie pas la notion de « personnel d'encadrement », mais celles d'« agents de communication » et « évaluateurs » qui sont regroupées à l'intitulé de l'article par le terme « personnel ». Par ailleurs, l'alinéa 2, dans sa teneur amendée, renvoie au seul paragraphe 2 de l'article 83 relatif aux évaluateurs et non pas au paragraphe 1er dudit article qui lui est applicable aux agents de communication. Ces imprécisions voire lacunes étant source d'insécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser dans le cadre des « services téléalarme » les conditions que le personnel, qui ne constitue d'après l'article 83 pas du personnel « d'encadrement », doit remplir pour pouvoir continuer à exercer leur fonction.

Amendements 93 et 94

Sans observation.

Amendements gouvernementaux du 31 mars 2023

Amendements 1 à 3

Les amendements sous revue modifient les articles 13, 28 et 43 du projet de loi sous avis qui ont pour objet de déterminer l'évaluation de la qualité des prestations et services des structures d'hébergement pour personnes âgées, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées. Le Conseil d'État a intégré ses observations aux modifications apportées à l'endroit des amendements 15, 26 et 39 de la première série d'amendements qui lui a été transmise par dépêche du 25 novembre 2022.

Amendement 4

L'amendement sous examen a pour objet d'insérer une annexe 3 à la loi en projet sous avis qui détermine le système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées.

À titre préliminaire, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant la nécessité de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Une lecture comparée du projet de règlement grand-ducal n° 61.241 portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées fait apercevoir que les auteurs des amendements ont repris le libellé de ce projet de règlement grand-ducal à l'annexe, tout en s'efforçant de supprimer les obligations légales, qui doivent, indépendamment de toute évaluation de la qualité des services, être remplies pour pouvoir bénéficier et garder l'agrément en tant que service pour personnes âgées. Les auteurs ont ainsi procédé à la suppression de certains critères relevant d'obligations légales à l'endroit du système d'évaluation de la qualité. Cependant, à la lecture détaillée de l'annexe 3, le Conseil d'État constate que certaines obligations légales continuent à figurer parmi les critères sur lesquels se base l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées. Il cite à titre d'exemple l'existence d'un comité d'éthique pour les centres de jour pour personnes âgées (cf. article 37 de la loi en projet) et l'existence d'un contrat de prise en charge signé à jour pour les services d'aides et de soins à domicile (cf. articles 25 et 26 de la loi en projet). Même si cette manière de procéder ne constitue pas une entrave majeure au processus d'évaluation, le Conseil d'État recommande néanmoins aux auteurs de revoir les critères insérés afin de supprimer toutes les obligations légales et ne garder que les critères destinés à documenter la qualité des services hors obligations légales.

Par ailleurs, le Conseil d'État relève encore quelques incohérences de formulation au niveau des libellés utilisés à l'Annexe 3.

Au titre II relatif aux critères et points de qualité à attribuer, le point 1 détermine les critères et les points de qualité concernant les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Ledit point établit des critères relatifs à la « chambre » du résident. Or, dans la mesure où le résident occupe un logement et non pas une chambre, le Conseil d'État suggère de viser le « logement » du résident dans l'ensemble du point 1, notamment pour ce qui est des critères relatifs au nettoyage du logement. En effet, l'article 3, paragraphe 1er, point 1°, prévoit que « [l]es prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ».

Concernant les catégories et sous-catégories reprises au point 1, le Conseil d'État relève que celles-ci ne correspondent pas toutes à celles mentionnées à l'article 13. En effet, la lettre b) détermine les critères à évaluer concernant les prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale, tandis que l'article 13 ne prévoit pas que l'évaluation porte sur la catégorie « vie sociale ». Dans un souci de cohérence interne de la loi en projet sous avis, le Conseil d'État suggère de supprimer les termes « et de la vie sociale ». Alternativement, le Conseil d'État suggère aux auteurs d'intégrer la sous-catégorie « vie sociale » à l'article 13, paragraphe 2, point 2°. Une telle modification serait en phase avec l'article 3, paragraphe 1er, point 3°, auquel renvoie l'article 13, paragraphe 2, point 2° et qui prévoit que « [c]haque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir : des services d'animation et de vie sociale ». Par ailleurs, le Conseil d'État suggère de reformuler la sous-catégorie « Nutrition et Hydratation » afin de mettre son libellé en phase avec le libellé de l'article 13 qui prévoit au paragraphe 2, point 2°, que l'évaluation porte sur la sous-catégorie « Repas ».

Concernant toujours la lettre b), dans un souci de cohérence interne de la loi en projet, le Conseil d'État demande de faire abstraction de la notion « circulation » dans la sous-catégorie « Chambre, circulation et communication » étant donné que l'article 13 ne mentionne pas cette sous-catégorie. Par conséquent, il y a lieu de faire également abstraction des critères « Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement » et « Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement ». Si toutefois les auteurs estiment que ces critères doivent être évalués, le Conseil d'État recommande d'intégrer la sous-catégorie « circulation » dans les sous-catégories mentionnées à l'article 13, paragraphe 2, point 2°.

À la lettre c), critère « La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident ou à son représentant légal », il y a lieu d'ajouter la « personne de contact » du résident dans la mesure où l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre h), prévoit que la gestion des réclamations est ouverte aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux.

Concernant toujours la lettre c), plusieurs critères y visés ne sont ni en lien direct avec le règlement général prévu à l'article 9, ni avec le dossier individuel prévu à l'article 12, catégories sur lesquelles portent la lettre c). En effet, et à titre d'exemple, ni le règlement général ni le dossier individuel ne

doivent renseigner sur une procédure pour l'obtention de médicaments ou sur l'existence d'un plan de formation du personnel.

Le point 2 détermine les critères et les points de qualité concernant les services d'aides et de soins.

Le Conseil d'État tient à signaler que les catégories reprises aux lettres a) à c) ne correspondent pas aux catégories prévues à l'article 28, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°, qui prévoit ce qui suit :

> « L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :
>
> 1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;
>
> […] ;
>
> 3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;
>
> 4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24. »

Ainsi, dans un souci de cohérence interne de la loi en projet, le Conseil d'État recommande aux auteurs d'adapter la terminologie employée aux intitulés des lettres a) à c).

S'ajoute à cela que le point 2 sous examen omet de déterminer les critères à évaluer concernant la deuxième catégorie relative à « la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 » et que, comme pour le point 1, plusieurs critères visés au point 2, lettre b), ne sont ni en lien direct avec le projet d'établissement ni avec le plan individuel de prise en charge.

Le point 3 détermine les critères et les points de qualité concernant les centres de jour pour personnes âgées.

Concernant l'emploi de la notion de « vie sociale » à l'intitulé de la catégorie reprise à la lettre b), le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard du point 1, lettre b). Il note en sus qu'en l'espèce ladite notion est également employée au niveau des critères numéros 3, 4, 5 et 7, de sorte qu'il recommande d'adapter non seulement l'intitulé, mais également les critères concernés.

Pour ce qui concerne l'emploi de la notion de « Nutrition et Hydratation », il renvoie également aux observations formulées à l'égard du point 1, lettre b).

Concernant la sous-catégorie « Le centre de jour et circulation », le Conseil d'État relève que celle-ci ne correspond pas à la dernière sous-catégorie de la catégorie « participation et animation » mentionnée à l'article 43, paragraphe 2, point 2°. En effet, l'article 43, paragraphe 2, point 2°, prévoit que la catégorie « fourniture des prestations et services définis à l'article 34 » est divisée en trois sous-catégories, à savoir « participation et animation, repas ainsi que communication. »

Par ailleurs et concernant la lettre c), le Conseil d'État note que plusieurs critères y visés ne sont ni en lien direct avec le règlement général, ni avec le dossier, catégories sur lesquelles porte le point 3°.

Finalement, concernant la lettre d), le Conseil d'État recommande de faire abstraction du critère « L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille, …) » étant donné que les centres de jour pour personnes âgées n'attribuent pas de chambres aux usagers.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022

Observations générales

Les formules « du ou des » ou « le ou les » ainsi que les formules similaires, sont à écarter. Il y a lieu de recourir au pluriel pour viser indistinctement un ou plusieurs éléments.

Le Conseil d'État tient à relever que les textes normatifs sont en principe rédigés au présent et non au futur. Ainsi, à titre d'exemple, à l'article 13, paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, il convient de remplacer le terme « sera » par le terme « est ».

Le Conseil d'État signale que les subdivisions complémentaires en points, caractérisés par un numéro suivi d'un exposant « ° » 1°, 2°, 3°, …, elles-mêmes éventuellement subdivisées en lettres minuscules suivies d'une parenthèse fermante a), b), c), … à nouveau subdivisées, le cas échéant, en

chiffres romains minuscules suivis d'une parenthèse fermante i), ii), iii), …, sont utilisées pour caractériser des énumérations.

Le Conseil d'État signale que les nombres s'expriment en chiffres s'il s'agit de pour cent. Partant, à titre d'exemple, à l'article 6, paragraphe 4, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'écrire « 40 pour cent ».

Amendement 4

À l'article 2, paragraphe 6, point 2°, alinéa 2, lettre b), dans sa teneur amendée, il y a lieu d'accorder le terme « estimé » au genre féminin. Cette observation vaut également pour l'article 33, paragraphe 5, point 2°, alinéa 2, lettre b), dans sa teneur amendée.

Amendement 8

À l'article 6, paragraphe 1er, phrase liminaire, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'insérer des virgules après les termes « paragraphe 3 » et « du livre V ».

À l'article 6, paragraphe 1er, alinéa 2, dans sa teneur amendée, il convient d'insérer une virgule après les termes « sept jours sur sept ».

Amendement 12

À l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l), phrase liminaire, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'écrire « un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires ». Cette observation vaut également pour les articles 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9°, phrase liminaire, et 39, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre l), phrase liminaire, dans leur teneur amendée.

Amendement 13

À l'article 10, paragraphe 2, quatrième phrase, dans sa teneur amendée, il convient d'insérer l'article élidé « l' » avant le terme « absence ».

Amendement 15

À l'article 13, paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, il convient d'insérer les termes « pour personnes âgées » après les termes « structure d'hébergement ».

À l'article 13, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État relève que les termes « interviews » et « interviewer » constituent des anglicismes devenus d'usage dans le langage courant, mais qui ne devraient pas trouver leur place dans un texte juridique. Il serait plus approprié d'employer les termes « entrevues » et « interroger ». Cette observation vaut également pour les articles 28, paragraphe 3, et 43, paragraphe 3, dans leur teneur amendée.

À l'article 13, paragraphe 5, alinéa 1er, dans sa teneur amendée, il convient de remplacer le symbole « % » par les termes « pour cent ». Cette observation vaut également pour les articles 28, paragraphe 5, alinéa 1er, et 43, paragraphe 5, alinéa 1er, dans leur teneur amendée.

À l'article 13, paragraphe 5, alinéa 2, dans sa teneur amendée, il convient de faire abstraction du terme « final » après le terme « rapport » pour être superfétatoire. Cette observation vaut également pour les articles 28, paragraphe 5, alinéa 2, et 43, paragraphe 5, alinéa 2, dans leur teneur amendée.

En ce qui concerne l'article 13, paragraphe 7, alinéa 2, dans sa teneur amendée, le Conseil d'État donne à considérer que dans le cadre de renvois à des alinéas, l'emploi d'une tournure telle que « qui précède » est à écarter. Mieux vaut viser le numéro de l'alinéa en question, étant donné que l'insertion d'une nouvelle disposition à l'occasion d'une modification ultérieure peut avoir pour conséquence de rendre le renvoi inexact. Partant, il convient de remplacer les termes « alinéa qui précède » par les termes « alinéa 1er ». Cette observation vaut également pour les articles 28, paragraphe 7, alinéa 2, et 43, paragraphe 7, alinéa 2, dans leur teneur amendée.

Amendement 24

À l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9°, lettre g), sous (i) à (iii), dans sa teneur amendée, il y a lieu de supprimer les termes « la gestion », pour être superfétatoires.

Amendement 26

À l'article 28, paragraphe 7, alinéa 1er, lettres a) à c), dans sa teneur amendée, et dans un souci de cohérence interne de la loi en projet sous avis, il convient de remplacer les virgules *in fine* par des

points-virgules. Cette observation vaut également pour l'article 43, paragraphe 7, lettres a) à c), dans sa teneur amendée.

Amendement 35

L'article 38, paragraphe 3, dans sa teneur amendée, est à renuméroter correctement comme suit :

« (3) […] :

1° le nom, […] ;

2° la forme juridique, […] ;

3° le nom du chargé de direction […] ;

4° le projet d'établissement ;

5° le modèle type du contrat […] ;

6° le prix journalier ;

7° le règlement d'ordre intérieur. »

Amendement 45

À l'article 52, paragraphe 1er, dans sa teneur amendée, il convient de faire abstraction du terme « services », pour écrire « un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des clubs Aktiv Plus » ».

Amendement 47

À l'article 54, points 1° et 2°, phrases liminaires, dans sa teneur amendée, il y a lieu de remplacer les termes « , à savoir » par le terme « suivantes ». Cette observation vaut également pour les articles 76, points 1° et 2°, phrases liminaires, et 89, point 1°, phrase liminaire, dans leur teneur amendée.

Amendement 60

À l'article 76, phrase liminaire, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'insérer le terme « services » avant les termes « activités seniors ».

Amendement 67

À l'article 83, paragraphe 1er, deuxième phrase, dans sa teneur amendée, il faut insérer le terme « tard » après les termes « au plus ».

Amendement 90

Le Conseil d'État tient à relever que les nombres s'écrivent en toutes lettres, pour écrire « huit heures ».

À l'article 103, paragraphe 3, phrase liminaire, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'insérer le chiffre « 1 » après le terme « annexe ».

À l'article 103, paragraphe 7, point 1°, lettre c), dans sa teneur amendée, il est recommandé d'insérer les termes « prévu à la lettre » après le terme « niveau ». Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 1°, lettre c), dans sa teneur amendée.

Toujours à l'article 103, paragraphe 7, point 1°, lettre c), dans sa teneur amendée, il y a lieu d'insérer une virgule après les termes « enseignement supérieur ». Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 1°, lettre c), dans sa teneur amendée.

À la fin de l'article 103, paragraphe 7, point 1°, lettre e), dans sa teneur amendée, il faut remplacer le point final par un point-virgule. Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 1°, lettre e), dans sa teneur amendée.

À l'article 103, paragraphe 7, point 2°, dans sa teneur amendée, il y a lieu de remplacer le terme « réseau » par le terme « service ». Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 2°, dans sa teneur amendée.

En ce qui concerne l'article 103, paragraphe 7, point 3°, lorsqu'un acte est cité, il faut veiller à reproduire son intitulé tel que publié officiellement. Partant, il y a lieu d'écrire « loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ». Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 3°, dans sa teneur amendée.

À l'article 103, paragraphe 7, point 5°, dans sa teneur amendée, il y a lieu d'insérer le terme « modifiée » entre la nature et la date de l'acte en question, étant donné que celui-ci a déjà fait l'objet de modifications depuis son entrée en vigueur. Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 7, point 5°, dans sa teneur amendée.

À l'article 103, paragraphe 9, dans sa teneur amendée, il convient de remplacer les termes « aux conditions et sous les peines visées » par le terme « visé ». Cette observation vaut également pour l'article 104, paragraphe 9, dans sa teneur amendée.

À l'intitulé de l'article 104, il y a lieu d'insérer des guillemets fermants après le terme « sanitaires ».

À l'article 104, paragraphe 1er, les termes « appelée par la suite formation « référent en hygiène » sont à remplacer par les termes « ci-après « formation « référent en hygiène » », ».

Amendement 92

À l'article 106, paragraphe 4, alinéa 2, dans sa teneur amendée, il convient de remplacer les termes « d'entrée en vigueur » par les termes « de l'entrée en vigueur ».

Amendement 94

À l'annexe 2, phrase liminaire, il y a lieu de remplacer les termes « référent hygiène » par les termes « référent en hygiène » et les termes « formules suivantes » par les termes « modules suivants ».

Texte coordonné

À l'intitulé de l'article 54, il convient de remplacer les termes « d'activité » par le terme « final », pour écrire « rapport final ».

À l'article 98, paragraphe 3, les auteurs procèdent à la suppression des termes « service national d'information et de médiation pour personnes âgées », alors qu'il y a lieu de remplacer ces termes par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées », et cela à deux reprises.

Amendements gouvernementaux du 31 mars 2023

Observations générales

Pour caractériser les énumérations, il est fait recours à des numéros suivis d'un exposant « ° » 1°, 2°, 3°, …

Il n'est pas indiqué de mettre des termes entre parenthèses dans le dispositif.

Il n'y a pas lieu de rédiger des parties de texte en caractères gras.

Amendement 4

À l'annexe 3, titre Ier, point 1, il convient de remplacer le terme « écrit(e) » par le terme « écrits ».

À l'annexe 3, titre Ier, point 2, lettres a) à f), il convient de remplacer le symbole « % » par les termes « pour cent ». Cette observation vaut également pour l'annexe 3, titre Ier, point 3, alinéa 2, lettres a) à f).

Toujours, à l'annexe 3, titre Ier, point 2, lettres a) à f), il y a lieu de remplacer les termes « résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés » par le termes « résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ».

À l'annexe 3, titre Ier, point 4, il y a lieu d'écrire le terme « Titre » avec une lettre initiale minuscule.

À l'annexe 3, titre II, point 1, lettre b), sous-catégorie « Participation et animation », sixième et septième critères, il convient de faire abstraction des termes « (en dehors d'activités en groupe) » et « (seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle) » pour être superfétatoires.

À l'annexe 3, titre II, point 1, lettre c), trente-et-unième critère, il convient de remplacer les termes « a été expliqué » par les termes « ont été expliqués ».

À l'annexe 3, titre II, point 2, lettre a), premier critère, il faut remplacer le terme « nouveau » par le terme « nouvel ». Cette observation vaut également pour l'annexe 3, titre II, point 3, lettre a), premier critère.

À l'annexe 3, titre II, point 3, lettre d), vingt-sixième critère, il y a lieu de remplacer les termes « de la structure » par les termes « du centre de jour pour personnes âgées ».

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 20 votants, le 4 juillet 2023.

Le Secrétaire général, *Le Président,*

Marc BESCH Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

14

Session ordinaire 2022-2023

NL/PK P.V. FAIN 14

Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 6 juillet 2023

Ordre du jour :

1. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- Désignation d'un rapporteur
- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
- Adoption d'amendements parlementaires

2. Divers

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, Mme Myriam Cecchetti, M. Frank Colabianchi en remplacement de M. Gilles Baum, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, Mme Carole Hartmann, M. Fred Keup, M. Claude Lamberty, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Jean-Paul Schaaf, M. Marc Spautz

M. Marc Goergen, observateur délégué

M. Max Hahn, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Pierre Lammar, M. Claude Sibenaler, M. Thierry Welter, M. Marc Konsbruck, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

Mme Lynn Strasser, du groupe parlementaire DP

M. Noah Louis, de l'Administration parlementaire

*

Présidence : M. Claude Lamberty, Président de la Commission

*

1. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

En guise d'introduction, Monsieur le Ministre Max Hahn dresse un succinct récapitulatif des observations formulées par le Conseil d'État dans son avis complémentaire du 4 juillet 2023[1] soulignant les oppositions formelles du Conseil d'État.

Concernant l'article 13, paragraphe 7, le Conseil d'État s'interroge, notamment, sur l'intérêt de publier le nombre de décès par établissement ainsi que les données relatives à la nationalité, au degré de dépendance et à d'autres spécificités impactant l'encadrement des résidents. Dans ce contexte, l'orateur note que ces données permettent de mener une politique fondée sur des statistiques objectives et que leur publication s'impose par souci de transparence.

Monsieur Marc Spautz (CSV) signale d'emblée qu'il ne s'agit guère de remettre en question le fondement philosophique sur lequel repose la présente initiative législative, il échet néanmoins de souligner que la façon de procéder proposée ne permet aucunement d'effectuer un travail parlementaire adéquat. L'avis complémentaire du Conseil d'État du 4 juillet 2023 compte 42 pages et les délais dans lesquels il est proposé de continuer l'exercice législatif ne sont pas propices à un travail de qualité ; l'orateur aurait préféré être en mesure d'organiser des concertations avec des acteurs de terrain au sein de son groupe parlementaire et d'effectuer des comparaisons avec des régimes similaires en place dans d'autres pays.

Monsieur le Président Claude Lamberty (DP) note que le présent projet de loi figurait à plus d'une reprise à l'ordre du jour de la présente commission parlementaire et qu'il s'agit à présent de continuer les travaux d'ores et déjà entamés en se penchant sur l'avis complémentaire du Conseil d'État sous rubrique tout en soulignant l'importance que revêt la présente loi en projet.

Bien que le dépôt du projet de loi sous rubrique date de 2020, Monsieur Charles Margue (déi gréng) tient à souligner que les discussions y afférentes au sein de la Commission de la Famille et de l'Intégration ne furent que sommaires. En guise de rappel, l'orateur évoque la réunion jointe du 28 septembre 2021[2] au cours de laquelle les amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 ne furent que succinctement présentés devant l'arrière-plan du rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées[3] et ajoute que lors de la réunion du 17 novembre 2022[4], une deuxième série d'amendements gouvernementaux fut présentée sans qu'une discussion de fond n'ait eu lieu[5].

---

[1] Procès-verbal de la réunion jointe du 28 septembre 2021 de la Commission de la Famille et de l'Intégration et de la Commission de la Santé et des Sports, session ordinaire 2020-2021, P.V. FAIN 20 P.V. SASP 75.
[2] Amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, doc. parl. 7524/09.
[3] Rapport du Groupe de travail en charge de la réalisation d'une étude indépendante au sujet des clusters observés dans certaines structures d'hébergement pour personnes âgées, 10 juillet 2021, https://gouvernement.lu/dam-assets/fr/publications/rapport-etude-analyse/rapport-special/Rapport-ausujet-des-clusters-observes-dans-certaines-structures-hebergement-pour-personnes-agees.pdf.
[4] Procès-verbal de la réunion du 17 novembre 2022 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2022-2023, P.V. FAIN 04.
[5] Amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, doc. parl. 7524/15.

L'orateur relève également les délais endéans lesquels les propositions d'amendements parlementaires furent élaborées et rejoint Monsieur Marc Spautz (CSV) sur ce point.

En outre, l'orateur relève que le Conseil d'État formule des observations pertinentes sans pour autant émettre des oppositions formelles à l'égard des dispositions visées qui sont également reprises par certains représentants des secteurs en question.

Madame Myriam Cecchetti (déi Lénk) abonde dans le sens de Messieurs Marc Spautz (CSV) et Charles Margue (déi gréng) lorsque ces derniers déplorent les délais serrés dans lesquels les travaux parlementaires sont censés aboutir alors que le projet de loi sous rubrique apporte des adaptations substantielles au cadre normatif existant.

Madame Simone Asselborn-Bintz (LSAP) se rallie aux propos qui précèdent d'autant plus que la documentation relative à la présente réunion n'est parvenue aux membres de la Commission la veille au soir.

Monsieur le Ministre Max Hahn note que les adaptations proposées ne constituent, à ce stade, que des modifications purement textuelles et qu'il est primordial que la présente loi en projet soit votée dans les meilleurs délais au vu des implications qui en découlent.

Monsieur le Président Claude Lamberty (DP) propose de parcourir le texte coordonné de la présente loi en projet faisant état des modifications proposées[6].

Les membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration procèdent dès lors à l'examen du texte coordonné de la présente loi en projet faisant état des modifications proposées.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) s'interroge sur l'opposition formelle émise pour insécurité juridique par le Conseil d'État à l'égard de l'article 6, paragraphe 6, alinéa 1er, point 5°, concernant le recours à la notion d'« événement indésirable ». L'orateur fait observer que cette notion connaît bel et bien une définition claire et précise dans les secteurs médical et des aides et de soins et qu'il est primordial, dans l'esprit d'assurer la qualité des services pour personnes âgées, de la maintenir dans le dispositif de la présente loi en projet ; la simple surpression de l'intégralité des références aux « événements indésirables » ne s'avère dès lors guère opportune en ce que cela contribuerait à éviscérer certaines dispositions de la loi en projet sous rubrique. Il échoirait ainsi de chercher le dialogue avec le Conseil d'État afin d'élucider ce point.

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région tient à relever que des entrevues entres des agents du Ministère et le Conseil d'État eurent d'ores et déjà lieu et souligne qu'il est primordial que le présent texte soit adopté dans les meilleurs délais au vu des garanties de qualité que l'on vise à apporter au secteur des services pour personnes âgées ; l'orateur renvoie, en guise d'illustration, aux soucis rencontrés dans le cadre de la pandémie COVID-19 et aux inquiétudes surgies dans le contexte des révélations autour du groupe ORPEA en France. Il s'agit dès lors d'évaluer s'il échet de considérer l'adoption de la présente loi en projet prioritaire ou si le maintien de la notion d'« événement indésirable » revêt un caractère indispensable aux yeux de la Commission de la Famille et de l'Intégration.

Les membres de la Commission de la Famille et de l'Intégration continuent à examiner le texte coordonné de la présente loi en projet faisant état des modifications proposées.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) intervient de nouveau pour exprimer son mécontentement par rapport à la façon de procéder en ce qu'en parcourant le texte coordonné

[6] Voir annexe.

du projet de loi sous rubrique faisant état des modifications proposées, les observations du Conseil d'État n'engendrant aucune modification du dispositif ne sont guère considérées. À titre d'exemple, l'orateur renvoie à l'observation du Conseil d'État relative à l'article 13 et concernant l'équivoque qui entache la distinction entre le contrôle des obligations instaurées par la présente loi en projet et l'évaluation de la qualité de la mise en œuvre de ces obligations.

Madame Myriam Cecchetti (déi Lénk) se rallie aux propos de Monsieur Charles Margue (déi gréng) et souligne que l'accélération de la procédure ne permet guère une instruction parlementaire adéquate.

Monsieur Marc Spautz (CSV) abonde dans le sens de Madame Myriam Cecchetti (déi Lénk) et de Monsieur Charles Margue (déi gréng).

Monsieur le Ministre Max Hahn propose de continuer l'examen du texte coordonné faisant état des modifications proposées.

Monsieur le Président Claude Lamberty (DP) réitère la proposition de Monsieur le Ministre Max Hahn tout en précisant que l'on pourrait, à ce stade, se pencher sur l'avis complémentaire du Conseil d'État et ne procéder à l'adoption des amendements qui en découlent que lors de la réunion du 7 juillet 2023[7].

Monsieur le Ministre Max Hahn tient à souligner que les modifications proposées ne revêtent, à son estime, qu'un caractère mineur.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) souhaite connaître la position de Monsieur le Ministre Max Hahn quant aux observations du Conseil d'État relatives à l'article 13, paragraphe 5, qui précise les modalités de détermination des notes sur base desquelles les structures d'hébergement pour personnes âgées sont évaluées. Le Conseil d'État relève plusieurs incohérences quant à la disposition visée.

L'orateur dit comprendre que l'intégralité des critères repris à l'annexe 3 est supposée être appréciée à partir de cinq cas et soulève que cela s'avère quelque peu inapproprié au vu de l'envergure que cette appréciation est censée prendre.

Monsieur le Ministre Max Hahn tient à signaler que ce nombre de dossiers ne constitue qu'un minimum et qu'ils seront nettement plus nombreux en pratique.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) note que les observations du Conseil d'État que l'orateur vient de reprendre ci-dessus ne se voient pas répondues et qu'il en est de même de celles relatives à l'entremêlement du contrôle de qualité et de sa gestion interne ainsi que des observations de la Confédération des prestataires d'aides et de soins (ci-après « COPAS ») reprises dans son avis du 5 juillet 2023[8].

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région relève qu'en proposant un libellé alternatif à l'endroit de l'article 13, paragraphe 5, les observations du Conseil d'État sont à considérer comme n'ayant plus lieu d'être. Le libellé proposé prévoit ainsi qu'il sera fait abstraction de la note générale et que seules les notes individuelles

[7] Procès-verbal de la réunion du 7 juillet 2023 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2022-2023, P.V. FAIN 15.

[8] Avis de la COPAS relatif au Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, 5 juillet 2023, https://www.copas.lu/wp-content/uploads/2023/07/Communique-de-presse-Position-de-la-Copas-sur-le-projet-de-loi-7524.pdf.

attribuées pour chaque catégorie seront considérées. Les observations relatives à la disposition en cause ainsi que la proposition de texte y afférente se basent sur un exemple de calcul fourni au Conseil d'État par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région.

Quant à la position de la COPAS, l'orateur note que « le biais dans les résultats en raison de sa structure mathématique », tel que le dépeint la COPAS dans le cadre de son avis du 5 juillet 2023, n'existe pas en tant que tel ; l'orateur ne peut dès lors guère suivre le raisonnement de la COPAS.

Monsieur le Ministre Max Hahn souligne que le Conseil d'État ne remet pas en cause le principe de la cotation et l'orateur se montre prêt à faire évaluer l'application de la présente loi en projet au bout d'un délai de trois ans.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) souhaite revenir sur l'avis précité de la COPAS en ce que l'appréciation que cette dernière avance relative au projet de loi sous rubrique l'amène à soulever certaines questions. Ainsi, l'orateur relève, en premier lieu, que « l'évaluation de la qualité repose principalement sur les sentiments subjectifs des usagers, alors que la perception de la qualité n'est pas toujours un indicateur fiable de la qualité réelle » et que « le système [de cotation] tel que décrit n'est même pas transposable en théorie, loin de l'être dans la pratique » ; par rapport à cette dernière observation de la COPAS, l'orateur déduit que l'exemple de calcul fourni au Conseil d'État n'a pas été transmis à la COPAS.

Monsieur le Ministre Max Hahn note qu'une des critiques principales de la COPAS a trait à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, qu'il échet cependant de nuancer en ce que cet organe s'est prouvé fort utile pendant la pandémie COVID-19 en raison de ses avis et recommandations ; il coule de source que la responsabilité politique demeure entre les mains du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) donne à considérer qu'apparemment la COPAS n'a pas suffisamment été incluse dans l'élaboration du présent projet de loi et que la communication avec cette dernière devrait être améliorée. S'y ajoute que la Chambre de Commerce, dans son avis du 27 avril 2023[9], qualifie le système de gestion de qualité, tel que proposé, de chronophage, ce qui amène l'orateur à la conclusion que les prestataires d'aides et de soins éprouvent encore maintes préoccupations quant aux présentes dispositions.

Monsieur le Ministre Max Hahn tient à souligner que le but primaire de l'initiative sous rubrique consiste à garantir que les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ainsi que les usagers d'autres services à destination de personnes âgées peuvent bénéficier de prestations et de services de haute qualité et en toute transparence. Ainsi, il s'avère crucial de ne pas perdre cela de vue lorsque les prestataires d'aide et de soins font le catalogue de leurs revendications. Les prédites exigences de qualité et de transparence vont bien entendu de pair avec un contrôle dont il s'agit désormais de préciser les modalités.

L'orateur souhaite également mettre en évidence que l'adoption de la présente loi en projet permettra d'étendre les critères, qui tombaient jusqu'ici sous le contrôle des autorités, au-delà des simples prescriptions infrastructurelles afin d'y inclure des critères relatifs à la vie sociale, l'animation et la présentation esthétique de la nourriture, par exemple. Ces critères, de concert avec les contrôles afférents, visent à permettre aux résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ainsi qu'aux usagers d'autres services à destination de personnes âgées de vivre leurs dernières années dans la dignité qui leur est due.

[9] Troisième avis complémentaire de la Chambre de Commerce, 27 avril 2023, doc. parl. 7524/23.

Les épisodes récents, tels que la pandémie COVID-19 et le cas ORPEA, viennent appuyer l'appréciation de l'orateur quant à la nécessité de l'introduction des mesures précitées.

Monsieur Marc Spautz (CSV) tient à réitérer ses propos repris ci-dessus en soulignant tout particulièrement qu'il ne conteste aucunement les principes directeurs de la présente loi en projet, mais qu'il se heurte à la façon de procéder, notamment en ce qui concerne les suites à réserver aux observations du Conseil d'État ; s'il s'agit de faire suite à chacune des observations sans en débattre ici, l'on pourra alors se passer des travaux en commission.

Monsieur le Ministre Max Hahn met en exergue que la présente réunion constitue bel et bien l'occasion de faire part de ses questions et préoccupations.

Madame Simone Asselborn-Bintz (LSAP) rejoint les orateurs précédents lorsque ceux-ci font valoir que le temps écoulé entre la publication de l'avis du Conseil d'État sous examen et la présente réunion ne permet guère une préparation adéquate de la part des membres de la présente commission.

L'oratrice s'interroge ensuite sur les modalités de la détermination des moyennes et souhaite savoir si une note insuffisante au sein d'une catégorie pourrait être compensée par une note suffisante dans une autre.

Monsieur le Ministre Max Hahn précise que les moyennes sont déterminées au sein de chaque catégorie à partir des points décernés pour les critères qui composent la catégorie visée. En outre, il n'est pas possible de compenser entre catégories en ce que cela poserait obstacle à la poursuite des objectifs qui sous-tendent le présent projet de loi ; il ne serait guère concevable que l'on tolérerait des prestations et services de qualité insuffisante au sein de l'une des catégories proposées en raison de la note obtenue dans une autre. Dès qu'une note insuffisante est attribuée, la procédure de remédiation est déclenchée pour la catégorie en question.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) souhaite connaître la position de Monsieur le Ministre Max Hahn quant aux observations du Conseil d'État relatives à l'article 13, paragraphe 7, alinéa 1er. L'orateur est en mesure de concevoir les raisons pour lesquelles il pourrait apparaître inopportun de renseigner le nombre de décès au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées sur un registre public. Or, l'orateur ne peut guère suivre le raisonnement du Conseil d'État en ce qui concerne les autres données à reprendre sur le registre précité puisqu'en particulier les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, visées à la lettre d), peuvent se montrer cruciales pour la prise en charge adéquate d'un résident au sein d'une telle structure.

Monsieur le Ministre Max Hahn propose de ne pas donner suite à l'observation du Conseil d'État et de maintenir la disposition en question dans sa teneur actuelle en ce qu'il est important de recueillir les informations visées afin d'être en mesure de guider la politique en la matière rationnellement.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) s'interroge sur la publicité des données précitées.

Monsieur le Ministre Max Hahn note que certaines informations s'avèrent pertinentes pour les résidents de sorte qu'il y a lieu de les publier par souci de transparence.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) note que l'on pourrait faire abstraction de la publication du nombre de décès et recourir alternativement au nombre de nouvelles admissions.

Madame Simone Asselborn-Bintz (LSAP) fait savoir que certaines structures d'hébergement pour personnes âgées reprennent d'ores et déjà le nombre de décès au niveau de leurs propres statistiques.

Monsieur le Ministre Max Hahn précise que bon nombre des mesures prévues dans le cadre de la présente loi en projet visent à codifier des pratiques d'ores et déjà mises en œuvre par certains prestataires et qu'il s'agit de les implémenter auprès de tous les prestataires. Il coule de source que cela implique une charge de travail supérieure pour ces derniers, l'objectif suprême, qu'est la garantie de la qualité des prestations et services pour personnes âgées, la rend pourtant incontournable.

2. Divers

Aucun point divers n'est abordé.

*

Luxembourg, le 6 juillet 2023

Procès-verbal approuvé et certifié exact

Annexe : Texte coordonné de la présente loi en projet reprenant les modifications proposées.

Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er - Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;

6° « logement » : les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et sociale ;

9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis ». Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;
2° une cafétéria ;
3° une salle polyvalente ;
4° des séjours ;
5° des salles à manger ;
6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
8° une infirmerie ;
9° une salle de recueil ;
10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.
Si le nombre de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

(5) ~~Un règlement grand-ducal précise~~ Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;
2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées ~~fixées dans la présente loi~~ si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées à ces exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud au moins. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de la structure. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~soixante-quinze~~ 75 pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de ~~cent~~ 100 pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction sous condition que leurs tâches respectives soient de ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.

(7) Le chargé de direction doit:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins ~~quatre-vingt~~ 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(2) Au plus ~~vingt~~ 20 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.
L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V, du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;
2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;
3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;
4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) ~~Quarante~~ 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) ~~Quarante~~ 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille ~~à~~ l'organisation et ~~à~~ la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° ~~d'identifier les situations à risque infectieux ;~~ d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.
5° ~~de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.~~

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents~~.~~ **;**

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents~~.~~ **;**

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2° sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des ~~services~~ des structures d'hébergement pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

~~1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~

~~2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;~~

1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

~~3°~~ 2° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et ~~du ou des~~ des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

~~4°~~ 3° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

~~5°~~ 4° le nombre, les types et les catégories de logements ;

~~6°~~ 5° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

~~7°~~ 6° la liste et les prix des suppléments ;

~~8°~~ 7° le projet d'établissement ;
~~9°~~ 8° le modèle type du contrat d'hébergement ;
~~10°~~ 9° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
b) les modalités d'admission des résidents ;
c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;
e) le concept de bientraitance ;
f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;
g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
h) ~~la gestion des réclamations ouvertes aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux~~ la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
k) la continuité des soins ;
l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et ~~les~~ de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
    (i) le nettoyage des ~~chambres~~ logements et des lieux de vie commune ;
    (ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
    (iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
    (iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
    (v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
    (vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
    (vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
    (viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
        a. des lieux de vie commune ;
        b. de la qualité de l'eau ;
        c. des déchets ;
        d. des excréta ;
        e. du linge ;
        f. du matériel ;
    (ix) ~~les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté~~ les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
    (x) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables~~ ;

~~**m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;**~~

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. ~~Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement.~~ Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :
1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;
7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;
8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;
9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;
12° contient un état des lieux signé par les contractants ;
13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de vie individuel du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.
(2) Le dossier individuel comprend :
1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe du résident et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national du résident ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;
5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;

10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins ~~de santé~~ administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal <u>ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement</u> ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité <u>des prestations et</u> des services de chaque structure d'hébergement <u>pour personnes âgées</u> et en dresse un rapport qui ~~sera~~ <u>est</u> publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

~~2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;~~

<u>2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ;</u>

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

~~(5) L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

~~Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.~~

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) ~~Si la note d'une catégorie~~ Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;
c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er ~~qui précède.~~

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

6° un plan des bâtiments de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 - Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir:

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués est porté à la connaissance des usagers et du personnel.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de ~~soixante-quinze~~ 75 pour cent d'une tâche complète si le service d'aides et de soins à domicile ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction doit être de ~~cent~~ 100 pour cent si le service d'aides et de soins à domicile dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de ~~cinquante~~ 50 pour cent.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(7) Le chargé de direction doit :
1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) ~~Quatre-vingt~~ 80 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au

plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.
L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal du personnel d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, premier, quatrième, septième et quatorzième tirets de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.
Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) ~~Quarante~~ 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) ~~Vingt~~ 20 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° ~~d'identifier les situations à risque infectieux ;~~ d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.
~~5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.~~

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre ~~d'agents d'encadrement~~ d'agents du personnel d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers~~ de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux **des usagers** ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2° sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et ~~du ou des~~ des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;
5° le projet d'établissement ;
6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;
2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle~~,~~ et des usagers en fin de vie ~~ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques~~ ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° ~~la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux~~ la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnés dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° la continuité des soins ;

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et ~~les~~ de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(i) ~~la gestion~~ des déchets ;

(ii) ~~la gestion~~ des excréta ;

(iii) ~~la gestion~~ du matériel ;

h) ~~les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté~~ les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;

i) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables ;~~.

~~**j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.**~~

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.
Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
4° contient le projet d'établissement ;
5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;
5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;
6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins ~~de santé~~ administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :
1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue**,** l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque service d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui ~~sera~~ est publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission ~~et l'accueil~~ de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

~~(5) L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

~~Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.~~

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) ~~Si la note d'une catégorie~~ Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile~~,~~ ;
b) le nombre d'usagers pris en charge~~,~~ ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement~~,~~ ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er ~~qui précède~~.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
   1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
   2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
   3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
   4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;
   5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.
(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne~~,~~ qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 - Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : toute structure offrant un service gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants:

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers ~~**et d'un équipement permettant l'accès des usagers**~~.

(4) ~~Un règlement grand-ducal précise~~ Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ~~**individuel**~~ ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant les locaux du centre de jour pour personnes âgées ~~fixées dans la présente loi~~ si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées à ces exigences ;
2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;
Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :
a) le coût estimé des travaux ;
b) l'utilité estimée pour les usagers ;
c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :
1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ;
2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;
3° des prestations de restauration ;
4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;
5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du centre de jour pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:
1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers. ~~Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.~~

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de ~~vingt~~ 20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

(6) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour pour personnes âgées.
L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, ~~quarante~~ 40 pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) ~~Quarante~~ 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre ~~l)~~ **k)** ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° ~~d'identifier les situations à risque infectieux ;~~ d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au chargé de direction.
~~5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.~~

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

~~Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.~~ Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 36, paragraphe 10.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2° sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre de jour pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom ~~du ou des~~ des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

~~5° le projet d'établissement ;~~

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
7° le prix journalier ;
8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
b) les modalités d'admission des usagers ;
c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
e) le concept de bientraitance ;
f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;
g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
h) ~~la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux~~ la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
j) la continuité des soins ;
~~k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~
k) ~~l)~~ un plan de prévention et de lutte contre les infections et ~~les~~ de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
(i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;
(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
a. des lieux de vie commune ;
b. de la qualité de l'eau ;
c. des déchets ;
d. des excréta ;
e. du linge ;
f. du matériel ;
(ix) ~~les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté~~ les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
(x) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables~~ ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit ;
3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;
4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;
5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
8° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :
1° les données d'identification ~~(~~nom, prénoms, date de naissance, sexe~~)~~ de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;
8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34 paragraphe 1er ;
9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins ~~de santé~~ administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui ~~sera~~ est publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

~~2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;~~

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale ainsi que repas ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

~~(5) L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

~~Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.~~

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) ~~Si la note d'une catégorie~~ Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées~~,~~ ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès~~,~~ ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement~~,~~ ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er ~~qui précède~~.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 - Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : toute structure offrant un service qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil doit être assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du club. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du club Aktiv Plus. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(5) Le chargé de direction doit:
1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.
L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des ~~services~~ clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :
1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ;
~~5°~~ **6°** le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;
b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
c) les moyens assurant la communication interne et externe ;
d) ~~la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;~~ la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
~~e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;
4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 54. Le rapport d'activité

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~ est publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes~~, à savoir~~ :
a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes~~, à savoir~~ :
a) le nombre total d'activités réalisées ;
b) les types d'activités ;
c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 - Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois usagers la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipement

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit:

1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service repas sur roues. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(4) Le chargé de direction doit:

1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

4° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :
1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;
5° le prix du repas facturé à l'usager ;
6° la population cible du service ;
7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° indique le prix des prestations à payer ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et le cas échéant l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;
6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient~~.~~ **;**
7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~ est publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;
2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;
4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;
6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;
7° les prix facturés.

Art. 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 6 - Services activités seniors

Art. 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 69, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète.
Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 73 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service activités seniors. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:
1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71.

(3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.
L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 74. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ;
~~**5°**~~ **6°** le règlement d'ordre intérieur.

Art. 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :
a) la population cible du service activités seniors ;
b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
e) ~~la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux~~ la gestion des réclamations

pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

~~f) le système de la gestion de qualité ;~~

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~ est publié sur le registre des services activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes~~, à savoir~~ :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes~~, à savoir~~ :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° une attestation signée de la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les

besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 - Services téléalarme

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° ~~« central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;~~ **« central des secours d'urgence » : l'organe national tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;**

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager , le personnel ~~de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation~~ du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

7° ~~« levée de doute » : opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.~~ <u>« levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci.</u>

Art. 81. Obligations de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance ~~de l'organisme gestionnaire~~ et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme ~~;~~ .

~~c) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.~~

<u>En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.</u>

Art. 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~cinquante~~ 50 pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~ 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du servie téléalarme. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction doit:
1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.
Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission prévue à l'article 81.

Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.
Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. 84. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° la population cible ;
6° le modèle type du contrat ~~d'hébergement~~ **de services** ;
7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ;
~~7°~~ **8°** le règlement d'ordre intérieur.

Art. 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit au moins :
1° la population cible ;
2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 81;
4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
5° ~~la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux~~ la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
~~7° le système de la gestion de qualité ;~~
~~8°~~ 7° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;
3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;
4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission prévue à l'article 81;
5° indique le prix des services ;
6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;
8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;
9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
10° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 86.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :
1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;
7° la fiche de transmission prévue à l'article 81;
8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :
1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~ est publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers **et du personnel du service téléalarme suivantes**~~, à savoir~~ :
   a) le nombre d'usagers **et du personnel du service téléalarme** ;
   b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
   c) l'évolution du nombre des usagers **et du personnel du service téléalarme** par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre ~~22~~ vingt-deux heures et ~~6~~ six heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence ~~**(CGDIS et autres)**~~ par type d'intervention.

Art. 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique,

la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles du personnel et une attestation signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et

du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 - Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2° de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3° de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque

logement visé par le présent chapitre, à la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;
2° à l'accès au bâtiment ;
3° aux parties communes du bâtiment ;
4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
5° aux sanitaires ;
6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;
7° à la signalétique.

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 - Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
2° de promouvoir les droits des personnes âgées;
3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
5° de donner son avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

~~(2) Le Conseil est composé de 13 membres et de 12 membres cooptés au plus, relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises, de l'Etat au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.~~

(2) Le Conseil est composé de 13 membres et de 12 membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;
2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;
3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;
4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ;
5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
6° douze membres cooptés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.
Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.
Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33 un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier doit contenir, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des

logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément prévu aux articles 14 et 44.

(3) L'accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 - Surveillance par le ministre

Art. 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la présente loi et du règlement grand-ducal pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque organisme gestionnaire doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 –Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, qui a pour mission:

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;
2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;
3° l'information
   a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ;
   b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services ;

c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires ;
d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des réclamations et différends;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;

7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées établit son règlement d'ordre intérieur.

(5) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut être saisi par:

1° le résident ou l'usager respectivement son représentant légal ;
2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
3° après le décès du résident ou de l'usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er et 39, paragraphe 1er, point 1° ;
2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 6, 28, paragraphe 6, 43, paragraphe 6 ;
3° donne son avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28 et 43.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ou les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects ~~de la situation des personnes âgées~~ **des services pour personnes âgées** au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission aura accès aux données anonymisées et récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° d'un représentant de la Direction de la santé sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions ;
3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;
6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;
7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de ~~8~~ huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 1,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions ~~**des paragraphes 7 et 8**~~ **du paragraphe 7**.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise ~~le ou les~~ les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur, visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie~~.~~ ;

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un ~~réseau~~ service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ~~technique~~ et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins ~~40~~ quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;
5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

~~(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :~~

~~1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;~~
~~2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.~~

~~(9)~~ **(8)** Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel ~~aux conditions et sous les peines visées~~ visé à l'article 458 du Code pénal.

~~(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.~~

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

~~(11)~~ **(10)** Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées **~~aux paragraphes 7 et 8~~ au paragraphe 7** n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », ~~appelée par la suite formation « référent en hygiène »~~ ci-après « formation « référent en hygiène » », s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles ~~6 et 21~~ 6, 21 et 36 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de ~~8~~ huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions **~~des paragraphes 7 et 8~~** **du paragraphe 7**.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise ~~le ou les~~ les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur, visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie. ;

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un ~~réseau~~ service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ~~technique~~ et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
4° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins ~~24~~ vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;
5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

~~(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :~~

~~1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;~~
~~2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.~~

~~(9)~~ **(8)** Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel ~~aux conditions et sous les peines visées~~ visé à l'article 458 du Code pénal.

~~(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.~~

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

~~(11)~~ **(10)** Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées ~~**aux paragraphes 7 et 8**~~ **au paragraphe 7** n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 16 - Dispositions modificatives et transitoires

Art. 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :
« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° A l'article 2, alinéa 1er de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) A la lettre e) le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellée comme suit:

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Art. 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article 94 sont applicables à tout bâtiment d'habitation collectif défini à l'article 93 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date ~~d'entrée~~ de l'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe 4, à l'article 72, paragraphe 4 et à l'article 82, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 **~~et à l'article 83, paragraphe 2~~**, est autorisé à conserver sa fonction.

Le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et du paragraphe 11 de l'article 36.

Art. 107. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;
d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
d) proposition de solutions pour chaque situation ;
e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;
b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent en hygiène » comprend les modules suivants :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir
b) pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
c) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
d) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;
b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
c) hygiène des mains ;
d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
e) port de gants ;
f) protection de la tenue ;
g) port du masque ;
h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;
i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;
b) précautions additionnelles gouttelette ;
c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

a) textes de référence au Luxembourg ;
b) sites internet de référence au Luxembourg ;
c) rôle du référent et ses missions ;
d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;
e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;
f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

~~1.~~ 1° Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction ~~écrit(e)~~ écrits: 1 point de qualité.

~~2.~~ 2° Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés;
c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés;
d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés;
e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés;
f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60~~%~~ pour cent ~~des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~ résidents, membres du personnel ou dossiers consultés.

~~3.~~ 3° Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;
b) 4 signifie « d'accord » ;
c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;
d) 2 signifie « pas d'accord » ;
e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
b) 4 points de qualité si au moins 80~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
c) 3 points de qualité si au moins 70~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
d) 2 points de qualité si au moins 60~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
e) 1 point de qualité si au moins 50~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
f) 0 point de qualité si moins de 50~~%~~ pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

~~4.~~ 4° Pour chaque pourcentage prévu au ~~T~~titre I[er], points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1. Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	Points
Sous-catégorie : ~~Participation et animation~~ Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**

Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme ~~d'activités~~ **d'animation et de vie sociale** est affiché	**1**
Le programme ~~d'activités~~ **d'animation et de vie sociale** est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du ~~plan des activités~~ **programme d'animation et de vie sociale**	**1**
Organisation d'activités individuelles ~~(en dehors d'activités en groupe)~~ indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle ~~(seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle)~~ indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**
Sous-catégorie : ~~Nutrition et Hydratation~~ Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : ~~Chambre~~ Logement~~,~~ et circulation ~~et communication~~	
Le résident peut personnaliser ~~sa chambre~~ son logement (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les ~~chambres~~ logements des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**
~~**Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées**~~	~~**1**~~

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé ~~de la chambre~~ du logement du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**

Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de ~~sa chambre~~ son logement, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
~~Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques~~	~~**0-5**~~
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement ~~a été expliqué~~ ont été expliqués au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**

Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident~~, ou~~ à son représentant légal **ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel**	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de ~~sa chambre~~ son logement (décor, meubles, taille,…)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien de ~~la chambre~~ son logement	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage de ~~la chambre~~ son logement	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (~~chambre~~ logement et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur ~~de sa chambre~~ de son logement et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**

Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé ~~de la chambre~~ du logement du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2. Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : ~~Prise en charge de l'usager et dossier individuel~~ Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du ~~nouveau~~ nouvel usager	**1**

La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

c) Catégorie : ~~Mise en œuvre du plan individuel de prise en charge~~ <u>Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel</u>

Critères	**Points**
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
~~Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager~~	~~**0-5**~~
~~Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie~~	~~**0-5**~~
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
~~Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'une procédure d'annulation d'un passage~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage~~	~~**0-5**~~
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
~~Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier~~	~~**0-5**~~
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**

Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
~~Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'un organigramme à jour~~	~~**1**~~
~~L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers~~	~~**0-5**~~
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

d) Catégorie : ~~Enquête de satisfaction auprès des usagers~~ Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**

Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3. Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	**Points**
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du ~~nouveau~~ nouvel usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	**Points**
Sous-catégorie : ~~Participation et animation~~ Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**~~1~~ 0-5**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**

Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : ~~Nutrition et Hydratation~~ Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
~~**Sous-catégorie : Le centre de jour et circulation**~~	
~~Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées~~	~~**0-5**~~
~~Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées~~	~~**1**~~
~~Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées~~	~~**0-5**~~

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	**Points**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**

Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
~~Existence d'un comité d'éthique~~	**~~1~~**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
~~L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)~~	~~**0-5**~~
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement ~~de la structure~~ <u>du centre de jour pour personnes âgées</u>	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**

L’usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L’usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L’usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l’intérieur ou à l’extérieur de l’enceinte	**0-5**
L’usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L’usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l’encadrement de l’usager	**0-5**

7524/25

N° 7524[25]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

AMENDEMENTS PARLEMENTAIRES

DEPECHE DU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES AU PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT

(7.7.2023)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre ci-après vingt-quatre amendements au projet de loi sous rubrique, adoptés par la Commission de la Famille et de l'Intégration lors de sa réunion du 7 juillet 2023.

Je joins en annexe, à toutes fins utiles, un texte coordonné du projet de loi sous rubrique reprenant les amendements parlementaires proposés (**figurant en caractères gras et soulignés**) et les propositions de texte formulées par le Conseil d'État dans son avis du 4 juillet 2023 (figurant en caractères non gras et soulignés). En outre, les redressements d'erreurs matérielles figurent en caractères non gras et doublement soulignés.

*

OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

La Commission de la Famille et de l'Intégration tient à signaler qu'elle fait siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État dans ses avis du 1er avril 2022 et du 4 juillet 2023, respectivement, et reprend de même les observations d'ordre légistique aux endroits indiqués dans le texte coordonné ci-joint.

*

REDRESSEMENTS D'ERREURS MATERIELLES

La Commission de la Famille et de l'Intégration tient à signaler qu'elle a procédé au redressement des erreurs matérielles suivantes :

1° Aux articles 4, paragraphe 7, point 4°, 5, paragraphe 3, 19, paragraphe 7, point 4°, 20, paragraphe 3, 35, paragraphe 5, point 4°, 36, paragraphe 7, 50, paragraphe 5, point 4°, 51, paragraphe 3, 61, paragraphe 4, point 3°, 72, paragraphe 4, point 4°, 73, paragraphe 3, 82, paragraphe 4, point 4°, 83, paragraphe 1er, alinéa 2, et paragraphe 2, alinéa 3, le terme « commun » est inséré après les termes « cadre européen » ;

2° À l'article 6, paragraphe 1er, points 1° à 4°, le terme « usagers » est remplacé par le terme « résidents » ;

3° Aux articles 8, paragraphe 1er, 23, paragraphe 1er, 38, paragraphe 1er, 52, paragraphe 1er, 62, paragraphe 1er, 74, paragraphe 1er, 84, paragraphe 1er, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont supprimés ;

4° Aux articles 15, paragraphe 2, point 6°, 45, paragraphe 2, point 6°, les termes « dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles » après les termes « Service national de la sécurité » sont remplacés par les termes « dans la fonction publique » et les termes « dans la fonction publique » après les termes « loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité » sont remplacés par les termes « dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles », suite à l'observation du Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022 y afférente ;

5° À l'article 21, paragraphe 6, point 1°, le terme « alinéa 1er, » est inséré entre les termes « paragraphe 1er, » et les termes « point 9° » ;

6° À l'article 36, paragraphe 12, point 1°, le terme « l) » est remplacé par le terme « k) » ;

7° À l'article 96, paragraphes 1er et 2, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après les termes « le ministre » à chaque occurrence ;

8° À l'annexe 2, les redressements d'erreurs matérielles suivants sont effectués :

a) Au module 2, lettre h), les termes « gestion des excréta » sont repris à la lettre i) et la lettre i) ancienne devient la lettre j) nouvelle ;

b) Au module 3, les termes « en hygiène » sont insérés après le terme « référent » tant à l'intitulé qu'à la lettre c) ;

c) Au module 3, lettre d), les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « structure d'hébergement ».

*

AMENDEMENTS

Amendement 1 – modification de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°

À l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, la lettre m) est supprimée.

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résidant.

Au vu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé de supprimer la disposition sous rubrique.

La même observation vaut pour l'article 24, paragraphe 1er, point 9°, lettre j).

Amendement 2 – modification de l'article 13, paragraphe 2

À l'article 13, paragraphe 2, le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ; ».

Commentaire :

En ce que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère, il échet de supprimer la mention afférente à l'article 13, paragraphe 2, point 2°.

Amendement 3 – modification de l'article 22, paragraphe 3, point 2°

À l'article 22, paragraphe 3, point 2°, les termes « des usagers » sont insérés en bout de phrase.

Commentaire :

En vertu des dispositions similaires aux Chapitres 1er et 3, il y a lieu de procéder à cet ajout.

Amendement 4 – modification de l'article 24, paragraphe 1er

L'article 24, paragraphe 1er, est amendé comme suit :

1° Au point 3°, les termes « ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés ;

2° Au point 9°, la lettre j) est supprimée et le point-virgule à la lettre i) est remplacé par un point final.

Commentaire :

Au point 1°, il y a lieu de procéder à la suppression des termes dont question. Il s'agit d'un oubli et il y a lieu de supprimer lesdits termes.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résidant.

Au vu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé de supprimer la disposition sous rubrique.

La même observation vaut pour l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre m).

Amendement 5 – modification de l'article 38, paragraphe 3

À l'article 38, paragraphe 3, un point 4° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 52, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Amendement 6 – modification de l'article 43, paragraphe 2, point 2°

À l'article 43, paragraphe 2, point 2°, les termes « et animation, repas ainsi que communication » sont remplacés par les termes « , animation et vie sociale ainsi que repas ».

Commentaire :

Afin de faire coïncider le libellé de la disposition sous rubrique avec les catégories visées à l'annexe 3, il est proposé d'adapter le point 2°. De même il y a lieu de supprimer le renvoi à la « communication », alors que l'article 34 ne prévoit pas cette prestation.

Amendement 7 – modification de l'article 52, paragraphe 3

À l'article 52, paragraphe 3, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous

rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 8 – modification de l'article 64, paragraphe 1er

À l'article 64, paragraphe 1er, du même projet de loi, le point final au point 6° est remplacé par un point-virgule et il est inséré un nouveau point 7°, libellé comme suit :

« 7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers. ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'État a relevé que la procédure de gestion des réclamations n'est pas prévue pour le chapitre 5, relatif aux services repas sur roues, et compte tenu du fait qu'une telle procédure doit également être prévue au chapitre dont question, il y a lieu de prévoir une telle procédure en la prévoyant dans le contrat de services à signer par les parties prenantes.

Amendement 9 – modification de l'article 74, paragraphe 3

À l'article 74, paragraphe 3, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 10 – modification de l'article 84, paragraphe 3

L'article 84, paragraphe 3, est amendé comme suit :

1° Au point 6°, les termes « d'hébergement » sont remplacés par les termes « de services » ;

2° À la suite du point 6°, est inséré un point 7° nouveau, libellé comme suit :

« 7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ; ».

Commentaire :

Le Conseil d'État relève dans son avis que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, le point 1° se propose d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Au point 2°, il est demandé de procéder à un changement de terme. En effet, les contrats visés dans le présent chapitre ne sont pas des contrats d'hébergement, mais des contrats de services.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 74, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 11 – modification de l'article 89

À l'article 89, point 1°, les termes « et du personnel du service téléalarme » sont insérés après le terme « usagers » à chaque occurrence.

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme alors même que le chapitre 7 ayant trait au service téléalarme, prévoit des dispositions relatives au personnel dudit service.

Amendement 12 – modification de l'article 95, paragraphe 2

L'article 95, paragraphe 2, du même projet de loi est remplacé comme suit :

« (2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;

2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;

3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;

4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises;

5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

6° douze membres cooptés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social. ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État signale que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124, dans sa teneur amendée, ne contient aucune disposition sur la composition détaillée du Conseil supérieur des personnes âgées et notamment sur le nombre de représentants de chaque regroupement ou association énumérés au paragraphe 2 de l'article sous examen. Ainsi, dans la mesure où ni le projet de loi sous examen ni le projet de règlement grand-ducal précité ne se prononcent sur la composition dudit conseil, les membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées relèvent de la seule proposition des organismes et associations pour être nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions. Le Conseil d'État se demande comment celui-ci procède pour nommer les membres si le nombre de personnes proposées dépasse le maximum de 13 membres fixé par l'article sous examen. Dans un souci de transparence, le Conseil d'État suggère aux auteurs de reprendre la répartition des membres telle qu'elle était prévue dans la version initiale du projet de règlement grand-ducal précité, à l'endroit de la disposition sous examen.

Amendement 13 – modification de l'article 102, paragraphe 3

À l'article 102, paragraphe 3, les termes « de la situation des » sont remplacés par les termes « des services pour ».

Commentaire :

À l'article sous rubrique, le Conseil d'État a signalé que le texte coordonné de l'article 102, paragraphe 3, comporte une modification qui ne fait pas l'objet d'un amendement. En effet, selon l'article 102, paragraphe 3, dans sa version coordonnée, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg. Le texte initial prévoyait que ces enquêtes, analyses, études, rapports ou avis portent sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg. Alors que le Conseil d'État suggère de retenir la formulation prévue à l'endroit du texte coordonné, il y a lieu de la prévoir par le présent amendement.

Amendement 14 – modification de l'article 103

L'article 103 est amendé comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » ;

2° Le paragraphe 8 est supprimé ;

3° Le paragraphe 9 nouveau (ancien paragraphe 10) est remplacé comme suit :

« (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. » ;

4° Au paragraphe 10 nouveau (ancien paragraphe 11), les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 ».

Commentaire :

Les paragraphes 7 et 8 de l'article sous rubrique déterminent les conditions à remplir pour devenir formateur agréé en psycho-gériatrie. Au paragraphe 7 sont visés les personnes physiques qui souhaitent devenir formateur. Le paragraphe 8, vise les personnes morales.

Concernant le paragraphe 8, point 1°, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements exigent que les personnes physiques de la personne morale qui demande l'agrément soient des salariés d'un service agréé pour personnes âgées.

Au paragraphe 8, point 2°, et dans la logique où les personnes physiques devaient être des salariés d'un service agréé pour personnes âgées, le Conseil d'État estime que l'organisme gestionnaire y visé est celui qui gère le service agréé pour personnes âgées visé au point 1°. Les « membres » y visés sont donc des salariés de l'organisme gestionnaire et doivent de toute façon remplir les conditions d'honorabilité dans le chef de leur contrat de travail s'ils revêtent la qualité de personnel d'encadrement, de sorte que la condition d'honorabilité est redondante. S'ajoute à cela que le Conseil d'État ne comprend pas l'emploi de la notion d'« organisme gestionnaire » au cas où il s'agit d'une personne morale qui demande l'agrément. Au vu de ces observations, le paragraphe 8 est source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs, sous peine d'opposition formelle, de reformuler le paragraphe 8 et de préciser qui peut demander un agrément et quelles sont les conditions à remplir selon qu'il s'agit d'une personne morale ou d'une personne physique, sans distinguer entre celles qui sont déjà salariés d'un service agréé ou non. En effet, l'activité de formateur doit se faire en toute indépendance et nécessite donc une procédure n'interférant d'aucune façon avec l'activité salariée éventuelle du demandeur de l'agrément.

De ce qui précède, il est proposé de supprimer le paragraphe 8. Dès lors, uniquement des personnes physiques peuvent se voir délivrer un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie. De même, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Par le biais du point 3°, et compte tenu de la suppression du paragraphe 8 du même article, il est proposé de reformuler l'ancien paragraphe 10.

Les mêmes observations valent pour l'article 104, paragraphes 10 et 11.

Amendement 15 – modification de l'article 104

L'article 104 est amendé comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » ;

2° Le paragraphe 8 est supprimé ;

3° Le paragraphe 9 nouveau (ancien paragraphe 10) est remplacé comme suit :

« (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. » ;

4° Au paragraphe 10 nouveau (ancien paragraphe 11), les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement 14.

Amendement 16 – modification de l'article 106, paragraphe 4

L'article 106, paragraphe 4, est amendé comme suit :

1° L'alinéa 2 est amendé comme suit :

a) Le terme « et » est inséré entre les termes « l'article 51, paragraphes 3 et 4, » et les termes « à l'article 73 » ;

b) Les termes « et à l'article 83, paragraphe 2 » sont supprimés ;

2° Il est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

« Le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

Commentaire :

Concernant le nouveau libellé de l'alinéa 2, le Conseil d'État note que l'alinéa 2 a vocation à s'appliquer au « personnel d'encadrement » des structures et services pour personnes âgées. Or, l'article 83 auquel l'alinéa 2 renvoie n'emploie pas la notion de « personnel d'encadrement », mais celles d'« agents de communication » et « évaluateurs » qui sont regroupées à l'intitulé de l'article par le terme « personnel ». Par ailleurs, l'alinéa 2, dans sa teneur amendée, renvoie au seul paragraphe 2 de l'article 83 relatif aux évaluateurs et non pas au paragraphe 1er dudit article qui lui est applicable aux agents de communication. Ces imprécisions voire lacunes étant source d'insécurité juridique, de sorte à ce que le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser dans le cadre des « services téléalarme » les conditions que le personnel, qui ne relève, selon l'article 83, pas du personnel « d'encadrement », doit remplir pour pouvoir continuer à exercer leur fonction.

Au vue des observations formulées par le Conseil d'État il est proposé de modifier le libellé de l'alinéa, tout en insérant un nouvel alinéa 3. Ce nouvel alinéa, prévoit dès lors que le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

Amendement 17 – modification de l'annexe 3, titre, II, point 1°, lettre b)

L'annexe 3, titre II, point 1°, lettre b), est amendée comme suit :

1° À la sous-catégorie « Participation et animation », les termes « Participation et animation » sont remplacés par les termes « Participation, animation et vie sociale » ;

2° Aux critères 3 et 4, les termes « d'activités » sont remplacés par les termes « d'animation et de vie sociale » ;

3° Au critère 5, les termes « plan des activités » sont remplacés par les termes « programme d'animation et de vie sociale » ;

4° À la suite du critère 7, est inséré un nouveau critère 8, libellé comme suit :

« | Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées | **1** | » ;

5° À la sous-catégorie « Chambre, circulation et communication », les termes « « Chambre, circulation et communication » sont remplacés par les termes « Logement et circulation » ;

6° Le critère 17 est supprimé.

Commentaire :

Les amendements 17 à 24 ont pour objectif d'apporter des modifications à l'annexe.

Ainsi, certains intitulés de catégories, sous-catégories et critères ont été adaptés afin de les faire correspondre avec le libellé des articles respectifs auxquels ils se réfèrent. En effet, le Conseil d'État a suggéré de reformuler certaines catégories, voire sous-catégories afin de mettre les libellés respectifs en phase avec les libellés des articles respectifs. Dans le même ordre d'idées des critères ont été déplacés d'une catégorie à l'autre, afin de les faire correspondre avec les articles respectifs.

En effet, dans un souci de cohérence interne de la loi en projet, une adaptation de la terminologie à certains endroits s'est donc avérée nécessaire.

En vertu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé d'insérer une nouvelle catégorie relative à « la fourniture des prestations et services » définie à l'article 18.

Amendement 18 – modification de l'annexe 3, titre II, point 1°, lettre c)

À l'annexe 3, titre II, point 1°, lettre c), le critère 14 est supprimé et au critère 40 nouveau (ancien critère 41), le terme « ou » est remplacé par une virgule et les termes « ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel » sont insérés en bout de phrase.

Amendement 19 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre a)

À l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre a), l'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ».

Amendement 20 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°

À l'annexe 3, titre II, point 2, il est inséré une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :

« **b) Catégorie : Fourniture des prestations et services**

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

»

Amendement 21 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre c) nouvelle (ancienne lettre b))

L'annexe 3, titre II, point 2°, lettre c) nouvelle (ancienne lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel » ;

2° Les critères 2 à 4, les critères 8 à 15 nouveaux (anciens critères 11 à 18), les critères 10 à 12 nouveaux (anciens critères 21 à 23) et les critères 18 à 23 nouveaux (anciens critères 32 à 37) sont supprimés ;

3° Est inséré un critère 19 nouveau, libellé comme suit :

«	La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5 »

Amendement 22 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre d) nouvelle (ancienne lettre c))

À l'annexe 3, titre II, point 2°, nouvelle lettre d) (ancienne lettre c)), l'intitulé est remplacé comme suit :

« Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement ».

Amendement 23 – modification de l'annexe 3, titre II, point 3°, lettre b)

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la sous-catégorie est remplacé comme suit :

« Participation, animation et vie sociale » ;

2° Au critère 4, le chiffre « 1 » est remplacé par les chiffres « 0-5 » ;

3° La sous-catégorie « Le centre de jour et circulation » est supprimée.

Amendement 24 – modification de l'annexe 3, titre II, point 3°, lettre c)

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre c), est amendée comme suit :

1° Le critère 27 est supprimé ;

2° Est inséré un critère 28 nouveau, libellé comme suit :

«	La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5 » ;

3° Sont insérés des critères 32 à 35 nouveaux, libellés comme suit :

«	Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
	Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
	Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
	Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5** ».

*

Au nom de la Commission de la Famille et de l'Intégration, je vous saurais gré de bien vouloir faire aviser par le Conseil d'État les amendements exposés ci-dessus.

J'envoie copie de la présente au ministre aux Relations avec le Parlement avec prière de transmettre les amendements aux instances à consulter.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération très distinguée.

Le Président de la Chambre des Députés,
Fernand ETGEN

*

Annexe : Texte coordonné du projet de loi n° 7524

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er – ~~Services et s~~Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;

6° « logement » : les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logements de types appartement pouvant accueillir au maximum ~~30~~trente résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre ~~5~~cinq et ~~9~~neuf résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et sociale ;

9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées ~~doit offrir~~offre des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau et des logements de type « oasis ». Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit ~~d~~poser~~r~~ d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

(5) ~~U~~Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées ~~fixées dans la présente loi~~, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées à ces exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud au moins. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident ~~doit pouvoir~~peut être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges. L'offre d'animation ~~doit être~~est adaptée aux besoins du résident ;

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4°, ~~doivent faire~~font partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de la structure. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il ~~doit~~ assure~~r~~ une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~soixante-quinze~~75 pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction est de ~~cent~~100 pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction sous condition que leurs tâches respectives soient de ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas ~~cinq~~5 kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il ~~doit~~ assure~~r~~ une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel d'encadrement et aux résidents.

(7) Le chargé de direction ~~doit~~:

1° dispose~~r~~ de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~t la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins ~~quatre-vingt~~80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement ~~doivent être~~sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif ~~doit~~ dispose~~r~~ d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(2) Au plus ~~vingt~~20 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux an après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement rempli~~r~~t la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin

hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt ~~usagers~~résidents ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix ~~usagers~~résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq ~~usagers~~résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 ~~usagers~~résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) ~~Quarante~~40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement ~~doivent~~ se prévaloirent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé ~~doit~~ fairet valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) ~~Quarante~~40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement ~~doivent~~ se prévaloirent d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement ~~doit~~ assume~~r~~ la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé ~~;~~.

~~5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.~~

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité ~~doit être~~est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique ~~doit être~~est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des ~~services~~structures d'hébergement pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ communique~~r~~ au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire ~~doit~~ communique également ~~communiquer~~ les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° ~~le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro~~

d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ; le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

32° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

43° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

54° le nombre, les types et les catégories de logements ;

65° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

76° la liste et les prix des suppléments ;

87° le projet d'établissement ;

98° le modèle type du contrat d'hébergement ;

109° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes auxpouvant être présentées par les résidents, auxles personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou auxles représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) la continuité des soins ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et lesde respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage des chambreslogements et des lieux de vie commune ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) ~~les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté~~les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables~~ ;

~~**m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;**~~

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement ~~doit être~~est élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement ~~doit être~~est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication ~~doit être~~est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. ~~Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement.~~ Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification ~~doit être~~est notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de vie individuel du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il ~~doit être~~est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe du résident et de ses éventuels représentants légaux comprenant noms et prénoms ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitant du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident ou, le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;

10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins ~~de santé~~ administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et en dresse un rapport qui ~~sera~~est publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° ~~**la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication**~~**la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement** ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport ~~final~~ de l'évaluation.

(6) Si ~~la note~~l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa ~~qui précède~~1er.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre

1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

6° un plan des bâtiments de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles~~ dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité ~~dans la fonction publique~~ dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément ~~doit être~~est affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient les données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessible sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge ~~doit être~~est établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués est porté à la connaissance des usagers et du personnel d'encadrement.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de ~~soixante-quinze~~75 pour cent d'une tâche complète si le service d'aides et de soins à domicile ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction est de ~~cent~~100 pour cent si le service d'aides et de soins à domicile dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de ~~cinquante~~50 pour cent.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(7) Le chargé de direction ~~doit~~:

1° dispose~~r~~ de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~t la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) ~~Quatre-vingt~~80 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement ~~doivent~~ se prévaloi~~r~~ent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif ~~doit~~ dispose~~r~~ d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(3) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ rempli~~r~~t la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal du personnel d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé ~~doit~~ fai~~r~~et valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) ~~Vingt~~20 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier ~~doit~~ assume~~r~~ la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé. ~~;~~

~~5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.~~

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents du personnel d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité ~~doit être~~est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux **des usagers** ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique ~~doit être~~est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et ~~du ou~~ des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ adopte~~r~~ un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie **~~ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques~~** ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations ~~ouvertes aux~~ pouvant être présentées par les usagers, ~~aux~~les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou ~~aux~~les représentants légaux ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° la continuité des soins ;

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect ~~l~~des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(i) ~~la gestion~~ des déchets ;

(ii) ~~la gestion~~ des excréta ;

~~(~~iii) ~~la gestion~~ du matériel ;

h) ~~les conduites à tenir chez~~les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel ~~infecté~~atteint d'une maladie infectieuse ;

i) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables ;~~.

~~j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.~~

Toute modification du projet d'établissement ~~doit être~~est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat ~~doit être~~est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication ~~doit être~~est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification ~~doit être~~est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise ne charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il ~~doit être~~est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;

6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données ~~dovient être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque service d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui ~~sera~~est publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission ~~et l'accueil~~ de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport ~~final~~ de l'évaluation.

(6) Si ~~la note~~l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile ;

b) le nombre d'usagers pris en charge ;

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa ~~qui précède~~ 1er.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que ce dernier que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agreement ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : toute structure offrant un service gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées ~~doit~~ disposer~~r~~ d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers ~~et d'un équipement permettant l'accès des usagers~~.

(4) ~~U~~Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ~~individuel~~ ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant les locaux du centre de jour pour personnes âgées ~~fixées dans la présente loi~~, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées à ces exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts, d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimé~~e~~ pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation ~~doit être~~est adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5°, sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du centre de jour pour personnes âgées. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction ~~doit~~:

1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées ~~doit~~ disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) À partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel ~~doit être~~est augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers. ~~Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.~~

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de ~~vingt~~20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins ~~doit être~~est assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète, ~~doit~~ se préva~~loir~~ut de la formation d'infirmier et dispose~~r~~ d'une autorisation d'exercer.

(6) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous ~~doivent~~ se préva~~loir~~ent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psychosociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif ~~doit~~ dispose~~r~~ d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(7) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ rempli~~r~~t la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, ~~quarante~~40 pour cent au moins ~~doivent faire~~font valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) ~~Quarante~~40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre lk) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au chargé de direction ;

~~5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.~~

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire ~~pour les organismes gestionnaires qui gèrent~~lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité ~~doit être~~est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 36, paragraphe 10.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique ~~doit être~~est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre de jour pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect ~~du ou~~ des règles d'hygiène et sanitaires ;

4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

~~5° le projet d'établissement ;~~

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ~~ouvertes aux~~pouvant être présentées par les usagers, ~~aux~~les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou ~~aux~~les représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

~~k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~

~~l~~k)un plan de prévention et de lutte contre les infections et ~~les~~de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

~~(~~i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

~~(~~ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

~~(~~iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

~~(~~iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

~~(~~v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

~~(~~vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

~~(~~vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

~~(~~viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

~~(~~ix) les ~~conduites à tenir chez~~procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel ~~infecté~~atteint d'une maladie infectieuse ;

~~(~~x) la procédure de déclaration d'infections ~~ou d'événements indésirables~~ ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat ~~doit être~~est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À

défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5°, auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

8° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification ~~doit être~~est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il ~~doit être~~est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34, paragraphe 1er ;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins ~~de santé~~ administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui ~~sera~~est publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation **~~et animation, repas ainsi que communication~~, animation et vie sociale ainsi que repas** ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ~~ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel~~, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) ~~L'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Elle fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note~~

~~par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :~~

~~A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis~~

~~B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis~~

~~C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis~~

~~D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis~~

Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport ~~final~~ de l'évaluation.

(6) Si ~~la note~~l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès;

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa ~~qui précède~~1er.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans les administrations et services de l´État, dans les établissements publics et dans les écoles~~ dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité ~~dans la fonction publique~~ dans les administrations et services de l´État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément ~~doit être~~est affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous un forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : toute structure offrant un service qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus dispose d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer :

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil ~~doit être~~est assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du club. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du club Aktiv Plus. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction ~~doit~~:

1° dispose~~r~~ de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement ~~doit être~~est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ comprendre et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ remplir et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des ~~services~~ clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données ~~doit être~~est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire ~~doit~~ communique également ~~communiquer~~ les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ;

~~5~~6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) la gestion des réclamations ~~ouvertes aux~~présentées par les usagers, ~~aux~~les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou ~~aux~~les représentants légaux ;

~~e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;~~

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement ~~doit être~~est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 54. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement~~, à savoir~~ suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités~~, à savoir~~ suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la

demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation singée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément ~~doit être~~est affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées

par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois usagers la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipements

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues ~~doit~~ :

1° offri~~r~~e des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas ~~doivent~~ ~~être~~sont adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° fai~~r~~et délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service repas sur roues. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(4) Le chargé de direction ~~doit~~ :

1° ~~être~~est au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se préval~~oir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

4° rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;

5° le prix du repas facturé à l'usager ;

6° la population cible du service ;

7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services ~~doit être~~est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication ~~doit être~~est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient~~.~~ **;**

7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification ~~doit être~~est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~est publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

7° les prix facturés.

Art. 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous un forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors ~~doit~~ dispose~~r~~ au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 69, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors ~~doit~~ assure~~r~~ un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 73 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service activités seniors. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(4) Le chargé de direction ~~doit~~ :

1° dispose~~r~~ de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement ~~doit être~~est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ dispose~~r~~ des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71.

(3) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement ~~doit~~ rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 74. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ communique~~r~~ au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données ~~doit être~~est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire ~~doit~~communique également ~~communiquer~~ les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° **les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ;**

6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ adopte~~r~~ un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) la gestion des réclamations ~~ouvertes aux~~présentées par les usagers, ~~aux~~les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou ~~aux~~les représentants légaux ;

~~f) le système de la gestion de qualité ;~~

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement ~~doit être~~est élaborée en concertation avec les usagers et le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui ~~sera~~est publié sur le registre des services activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement~~, à savoir~~ suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités~~, à savoir~~ suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément ~~doit être~~est affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « central des secours d'urgence » : ~~l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile~~l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager, le personnel ~~de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation~~ du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

7° « levée de doute » : ~~opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours~~opération à réaliser par le

Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci.

Art. 81. Obligations de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance ~~de l'organisme gestionnaire~~ et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'un téléalarme ~~;~~.

~~c) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.~~

En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. Il ~~doit être~~est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de ~~cinquante~~50 pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de ~~cent~~100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service téléalarme. Le nom du remplaçant ~~doit être~~est communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction ~~doit~~ :

1° dispose~~r~~ de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° ~~être~~est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se préva~~loir~~ut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend~~re~~ et ~~pouvoir~~peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° rempli~~r~~et la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme ~~doivent~~ comprend~~re~~nent et ~~pouvoir~~peuvent s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission prévue à l'article 81.

Les évaluateurs disposent de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène sociale ou d'assistant social.

Ils ~~doivent~~ comprend~~re~~nent et ~~pouvoir~~peuvent s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Art. 84. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ~~ayant la Famille dans ses attributions~~, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ communique~~r~~ au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données ~~doit être~~est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat **~~d'hébergement~~de services ;**

7° **les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ;**

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire ~~doit~~ adopte~~r~~ un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 81 ;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° la gestion des réclamations ~~ouvertes aux~~présentées par les usagers, ~~aux~~les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou ~~aux~~les représentants légaux ;

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° ~~le système de la gestion de qualité ;~~

~~8°~~ l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement ~~doit être~~est élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat ~~doit être~~est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication ~~doit être~~est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;

9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

10° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification ~~doit être~~est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il ~~doit être~~est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données ~~doivent être~~sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers **et du personnel du service téléalarme** ~~, à savoir~~suivantes :

a) le nombre d'usagers **et du personnel du service téléalarme** ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers **et du personnel du service téléalarme** ;

c) l'évolution du nombre des usagers **et du personnel du service téléalarme** par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre ~~22~~vingt-deux heures et ~~6~~six heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence ~~(CGDIS et autres)~~ par type d'intervention.

Art. 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles du personnel et une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme du service que le personnel répond aux exigences linguistiques requises ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément ~~doit être~~est affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoins dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des

bâtiments d'habitation collectifs, tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, ~~doit être~~est conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° aux sanitaires ;

6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

7° à la signalétique.

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement ~~doit être~~est équipé d'un système d'appel d'urgence et dispose d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées ;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° de donner son avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) ~~Le Conseil est composé de 13 membres et de 12 membres cooptés au plus, relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises, de l'Etat au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.~~

Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;

2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;

3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;

4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ;

5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

6° douze membres cooptés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres sontest fixés à trente30 euros par séance et à cinquante50 euros par séance pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33, un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

À cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier doit contenirient, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre ayant la Famille dans ses attributions que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément prévu aux articles 14 et 44.

(3) L'accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la présente loi et du règlement d'exécution pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque organisme gestionnaire doit tenirtient à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, qui a pour mission :

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi ;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information :

a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique ;

b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services ;

c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires ;

d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des réclamations et différends ;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées ;

6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées ;

7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation ;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) le recours au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées établit son règlement d'ordre intérieur.

(5) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut être saisi par :

1° le résident ou l'usager respectivement son représentant légal ;

2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

3° après le décès du résident ou de l'usager, par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès de organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur ~~doit être~~est titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il ~~doit~~ dispose~~r~~ d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du manat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. À défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er, et 39, paragraphe 1er, point 1° ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des article 13, paragraphe 6, 28, paragraphe 6, 43, paragraphe 6 ;

3° donne son avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22, et 37 ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ou les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects **~~de la situation des~~des services pour** personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission a~~ura~~ accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 21 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions d**esu** paragraphe**s** 7 **et 8**.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise ~~le ou~~ les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie~~.~~ ;

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un ~~réseau~~service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire ~~technique et de la formation professionnelle continue~~général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'État d'au moins ~~4~~0quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

~~**(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :**~~

~~**1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;**~~

~~**2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.**~~

(**9**8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel ~~aux conditions et sous les peines~~ visé~~e~~s à l'article 458 du Code pénal.

(**10**9) ~~**Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.**~~ **L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.**

(1~~1~~0) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au~~x~~ paragraphe~~s~~ 7 **et 8** n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », ~~appelée par la suite~~ci-après « formation « référent en hygiène » », s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 ~~et~~, 21 et 36 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte ~~3~~trois modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de ~~8~~huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions de**s** paragraphe**s** 7 ~~**et 8**~~.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise ~~le ou~~ les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un ~~réseau~~service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire ~~technique et de la formation professionnelle continue~~général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation « référent en hygiène » organisée par l'Etat d'au moins ~~24~~vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7 ;

2° les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

(**98**) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel ~~aux conditions et sous les peines~~ visé~~es~~ à l'article 458 du Code pénal.

(~~109~~) **L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.**

(1~~1~~**0**) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au~~x~~ paragraphe**s** 7 **et 8** n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° À l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) À la lettre e), le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellée comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées, respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. »

Art. 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er , les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur. Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article 94 sont applicables à tout bâtiment d'habitation collectif défini à l'article 93 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105, point 1°, sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe 4, à l'article 72, paragraphe 4, et à l'article 82, paragraphe 4, sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, **et** à l'article 73, paragraphes 3 et 4, ~~**et à l'article 83, paragraphe 2,**~~ est autorisé à conserver sa fonction.

Le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) À compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 ~~et du paragraphe 11 de l'article 36~~de l'article 36, paragraphe 11.

Art. 107. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;

d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
d) proposition de solutions pour chaque situation ;
e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;
b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

*

ANNEXE 2 : Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent en hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;
b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
c) hygiène des mains ;
d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
e) port de gants ;
f) protection de la tenue ;
g) port du masque ;
h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine ~~gestion des excréta~~ ;
i) gestion des excréta
j) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;
b) précautions additionnelles gouttelette ;
c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent en hygiène :

a) textes de référence au Luxembourg ;
b) sites internet de référence au Luxembourg ;
c) rôle du référenten hygiène et ses missions ;
d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;

e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;

f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

*

ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

1.° Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e) : 1 point de qualité.

2.° Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60%pour cent des ~~résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés~~résidents, membres du personnel ou dossiers consultés.

3.° Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;

b) 4 signifie « d'accord » ;

c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;

d) 2 signifie « pas d'accord » ;

e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

b) 4 points de qualité si au moins 80%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

c) 3 points de qualité si au moins 70%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

d) 2 points de qualité si au moins 60%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

e) 1 point de qualité si au moins 50%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

f) 0 point de qualité si moins de 50%pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

4.° Pour chaque pourcentage prévu au ~~T~~titre I^er^, points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1.° Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : ~~Participation et animation~~Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme **~~d'activités~~d'animation et de vie sociale** est affiché	**1**
Le programme **~~d'activités~~d'animation et de vie sociale** est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du **~~plan des activités~~programme d'animation et de vie sociale**	**1**
Organisation d'activités individuelles ~~(en dehors d'activités en groupe)~~ indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**

Critères	*Points*
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle ~~(seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle)~~ indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**
Sous-catégorie : ~~Nutrition et Hydratation~~Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : ~~Chambre, circulation et communication~~Logement et circulation	
Le résident peut personnaliser ~~sa chambre~~son logement (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les ~~chambres~~logements des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**
~~**Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées**~~	~~**1**~~

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé ~~de la chambre~~du logement du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de ~~sa chambre~~son logement, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
~~**Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques**~~	**~~0-5~~**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement ~~a~~ont été expliqué~~s~~ au résident ou à son représentant légal	**0-5**

Critères	*Points*
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident**,** ~~**ou**~~ à son représentant légal **ou à sa personne contact mentionnée dans le dossier individuel**	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de ~~sa chambre~~son logement (décor, meubles, taille,…)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien ~~de la chambre~~du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage ~~de la chambre~~du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**

Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (~~chambre~~logement et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur ~~de sa chambre~~de son logement et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé ~~de la chambre~~du logement du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**

Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2.° Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : ~~Prise en charge de l'usager et dossier individuel~~ Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du ~~nouveau~~nouvel usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	***Points***
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**

Critères	***Points***
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

bc) Catégorie : ~~Mise en œuvre du plan individuel de prise en charge~~ Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
~~**Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager**~~	~~**0-5**~~
~~**Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie**~~	~~**0-5**~~
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
~~**Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'une procédure d'annulation d'un passage**~~	~~**1**~~

Critères	*Points*
~~**Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage**~~	~~**0-5**~~
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
~~**Le personnel applique le plan de procédure et de gestion des antibiotiques**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier**~~	~~**0-5**~~
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
~~**Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu**~~	~~**1**~~
~~**Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu**~~	~~**0-5**~~
~~**Existence d'un organigramme à jour**~~	~~**1**~~
~~**L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers**~~	~~**0-5**~~
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**

Critères	*Points*
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

ed) Catégorie : ~~Enquête de satisfaction auprès des usagers~~Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3.° Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du ~~nouveau~~nouvel usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**

Critères	*Points*
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : ~~Participation et animation~~Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**~~1~~0-5**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : ~~Nutrition et Hydratation~~Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
~~Sous-catégorie : Le centre de jour et circulation~~	
~~Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées~~	**~~1~~**
~~Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées~~	**~~0-5~~**
~~Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées~~	**~~1~~**
~~Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées~~	**~~0-5~~**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
~~**Existence d'un comité d'éthique**~~	~~**1**~~
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,…)	**0-5**
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
~~L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,…)~~	~~**0-5**~~
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement ~~de la structure~~du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

15

Session ordinaire 2022-2023

NL/PK P.V. FAIN 15

Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 7 juillet 2023

Ordre du jour :

1. 8066 Projet de loi portant modification de :
1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;
2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale
- Rapporteur : Monsieur Claude Lamberty
- Présentation et adoption d'un projet de rapport

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- Rapporteur : Monsieur Max Hahn
- Désignation d'un rapporteur
- Adoption d'amendements parlementaires

3. Divers

*

Présents : Mme Barbara Agostino en remplacement de Mme Carole Hartmann, Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Tess Burton, Mme Myriam Cecchetti, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, M. Max Hengel en remplacement de M. Marc Spautz, M. Fred Keup, M. Claude Lamberty, Mme Josée Lorsché en remplacement de Mme Djuna Bernard M. Charles Margue, M. Jean-Paul Schaaf

M. Max Hahn, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Pierre Lammar, M. Claude Sibenaler, M. Thierry Welter, Mme Claude Wagener, M. Marc Konsbruck, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

M. Noah Louis, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Djuna Bernard, Mme Carole Hartmann, M. Marc Spautz

*

Présidence : M. Claude Lamberty, Président de la Commission

*

1. 8066 Projet de loi portant modification de :
1° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ;
2° la loi modifiée du 28 juillet 2018 relative au revenu d'inclusion sociale

Monsieur le Président-Rapporteur Claude Lamberty (DP) attire l'attention au fait que l'intitulé du projet de loi sous rubrique ne reflète plus son contenu au vu de la suppression de l'article 2 initial de sorte qu'il y a lieu de l'adapter.

Partant, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de modifier l'intitulé afin qu'il prenne la teneur suivante :

> « Projet de loi portant modification de la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ».

Présentation et adoption d'un projet de rapport

Monsieur le Président-Rapporteur Claude Lamberty (DP) procède à une succincte présentation de son projet de rapport avant de le soumettre au vote.

La Commission de la Famille et de l'Intégration adopte le projet de rapport présenté à l'unanimité.

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Désignation d'un rapporteur

La Commission de la Famille et de l'Intégration désigne Monsieur le Président Claude Lamberty rapporteur du projet de loi sous rubrique.

Échange de vues

Monsieur Charles Margue (déi gréng) s'interroge sur le fonctionnement des comités d'éthique à instaurer en vertu de la présente loi en projet notamment en ce qui concerne l'auto-saisine du comité d'éthique.

Des représentants du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région notent que les articles 7, 22 et 37 en leur paragraphe 3, alinéa 1er, respectif prévoient ce qui suit :

> « (3) Le comité d'éthique a pour mission :
>
> 1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact […], une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux. ».

Il en découle que les comités d'éthique pourront de leur propre gré donner des orientations internes générales concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux tandis que les prérogatives lui incombant aux termes des point 1° et 2° ne peuvent être exercés que sur demande des personnes prévues.

Monsieur Charles Margue (déi gréng) se demande ensuite si les comités d'éthique sont soumis à un calendrier déterminé pour ce qui est la tenue de réunions.

Monsieur le Ministre Max Hahn répond par la négative en ce que les comités d'éthique disposent d'une autonomie fonctionnelle.

Monsieur Jean-Paul Schaaf (CSV) exprime, au nom de son groupe politique, son désaccord avec la façon de procéder en ce que l'avancement des travaux législatifs relatifs à la présente loi en projet se présente, à son estime, précipité et réitère à cet effet les propos tenus par les membres de son groupe politique lors de la réunion du 6 juillet 2023[1].

Monsieur le Ministre Max Hahn renvoie à l'impératif que représente la garantie de la qualité des services pour personnes âgées et qu'il échet dès lors, à cette fin, de doter ce secteur d'une cadre légal adéquat dans les meilleurs délais.

Redressement d'erreurs matérielles

La Commission de la Famille et de l'Intégration décide de procéder au redressement des erreurs matérielles suivantes :

1° Aux articles 4, paragraphe 7, point 4°, 5, paragraphe 3, 19, paragraphe 7, point 4°, 20, paragraphe 3, 35, paragraphe 5, point 4°, 36, paragraphe 7, 50, paragraphe 5, point 4°, 51, paragraphe 3, 61, paragraphe 4, point 3°, 72, paragraphe 4, point 4°, 73, paragraphe 3, 82, paragraphe 4, point 4°, 83, paragraphe 1er, alinéa 2, et paragraphe 2, alinéa 3, le terme « commun » est inséré après les termes « cadre européen » ;

2° À l'article 6, paragraphe 1er, points 1° à 4°, le terme « usagers » est remplacé par le terme « résidents » ;

3° Aux articles 8, paragraphe 1er, 23, paragraphe 1er, 38, paragraphe 1er, 52, paragraphe 1er, 62, paragraphe 1er, 74, paragraphe 1er, 84, paragraphe 1er, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont supprimés ;

4° Aux articles 15, paragraphe 2, point 6°, 45, paragraphe 2, point 6°, les termes « dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles » après les termes « Service national de la sécurité » sont remplacés par les termes « dans la fonction publique » et les termes « dans la fonction publique » après les termes « loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité » sont remplacés par les termes « dans les administrations et services de l'État, dans

[1] Procès-verbal de la réunion du 6 juillet 2023 de la Commission de la Famille et de l'Intégration, session ordinaire 2022-2023, P.V. FAIN 14.

les établissements publics et dans les écoles », suite à l'observation du Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022 y afférente ;

5° À l'article 21, paragraphe 6, point 1°, le terme « alinéa 1er, » est inséré entre les termes « paragraphe 1er, » et les termes « point 9° » ;

6° À l'article 36, paragraphe 12, point 1°, le terme « l) » est remplacé par le terme « k) » ;

7° À l'article 96, paragraphes 1er et 2, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après les termes « le ministre » à chaque occurrence ;

8° À l'annexe 2, les redressements d'erreurs matérielles suivants sont effectués :

a) Au module 2, lettre h), les termes « gestion des excréta » sont repris à la lettre i) et la lettre i) ancienne devient la lettre j) nouvelle ;

b) Au module 3, les termes « en hygiène » sont insérés après le terme « référent » tant à l'intitulé qu'à la lettre c) ;

c) Au module 3, lettre d), les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « structure d'hébergement ».

Adoption d'amendements parlementaires

La Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État dans ses avis du 1er avril 2022 et du 4 juillet 2023, respectivement, et reprend de même les observations d'ordre légistique. Ensuite, la Commission de la Famille et de l'Intégration adopte les amendements suivants :

Amendement 1 – modification de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°

À l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, la lettre m) est supprimée.

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résidant.

Au vu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé de supprimer la disposition sous rubrique.

La même observation vaut pour l'article 24, paragraphe 1er, point 9°, lettre j).

Amendement 2 – modification de l'article 13, paragraphe 2

À l'article 13, paragraphe 2, le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ; ».

Commentaire :

En ce que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère, il échet de supprimer la mention afférente à l'article 13, paragraphe 2, point 2°.

Amendement 3 – modification de l'article 22, paragraphe 3, point 2°

À l'article 22, paragraphe 3, point 2°, les termes « des usagers » sont insérés en bout de phrase.

Commentaire :

En vertu des dispositions similaires aux Chapitres 1er et 3, il y a lieu de procéder à cet ajout.

Amendement 4 – modification de l'article 24, paragraphe 1er

L'article 24, paragraphe 1er, est amendé comme suit :

1° Au point 3°, les termes « ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés ;

2° Au point 9°, la lettre j) est supprimée et le point-virgule à la lettre i) est remplacé par un point final.

Commentaire :

Au point 1°, il y a lieu de procéder à la suppression des termes dont question.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résidant.

Au vu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé de supprimer la disposition sous rubrique.

La même observation vaut pour l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre m).

Amendement 5 – modification de l'article 38, paragraphe 3

À l'article 38, paragraphe 3, un point 4° nouveau est inséré, libellé comme suit :

> « 4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le

Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 52, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Amendement 6 – modification de l'article 43, paragraphe 2, point 2°

À l'article 43, paragraphe 2, point 2°, les termes « et animation, repas ainsi que communication » sont remplacés par les termes « , animation et vie sociale ainsi que repas ».

Commentaire :

Afin de faire coïncider le libellé de la disposition sous rubrique avec les catégories visées à l'annexe 3, il est proposé d'adapter le point 2°. De même il y a lieu de supprimer le renvoi à la « communication », alors que l'article 34 ne prévoit pas cette prestation.

Amendement 7 – modification de l'article 52, paragraphe 3

À l'article 52, paragraphe 3, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

> « 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 8 – modification de l'article 64, paragraphe 1er

À l'article 64, paragraphe 1er, du même projet de loi, le point final au point 6° est remplacé par un point-virgule et il est inséré un nouveau point 7°, libellé comme suit :

> « 7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers. ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'État a relevé que la procédure de gestion des réclamations n'est pas prévue pour le chapitre 5, relatif aux services repas sur roues, et compte tenu du fait qu'une telle procédure doit également être prévue au chapitre dont question, il y a lieu de prévoir une telle procédure en la prévoyant dans le contrat de services à signer par les parties prenantes.

Amendement 9 – modification de l'article 74, paragraphe 3

À l'article 74, paragraphe 3, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

> « 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ; ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, il est proposé d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 10 – modification de l'article 84, paragraphe 3

L'article 84, paragraphe 3, est amendé comme suit :

1° Au point 6°, les termes « d'hébergement » sont remplacés par les termes « de services » ;

2° À la suite du point 6°, est inséré un point 7° nouveau, libellé comme suit :

> « 7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ; ».

Commentaire :

Le Conseil d'État relève dans son avis que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées. Ainsi, le point 1° se propose d'amender la disposition sous rubrique afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Au point 2°, il est demandé de procéder à un changement de terme. En effet, les contrats visés dans le présent chapitre ne sont pas des contrats d'hébergement, mais des contrats de services.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 74, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Amendement 11 – modification de l'article 89

À l'article 89, point 1°, les termes « et du personnel du service téléalarme » sont insérés après le terme « usagers » à chaque occurrence.

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme alors même que le chapitre 7 ayant trait au service téléalarme, prévoit des dispositions relatives au personnel dudit service.

Amendement 12 – modification de l'article 95, paragraphe 2

L'article 95, paragraphe 2, du même projet de loi est remplacé comme suit :

> « (2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :
>
> 1°six représentants des associations de et pour personnes âgées ;
> 2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;
> 3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;
> 4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises;
> 5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
> 6°douze membres cooptés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social. ».

Commentaire :

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État signale que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124, dans sa teneur amendée, ne contient aucune disposition sur la composition détaillée du Conseil supérieur des personnes âgées et notamment sur le nombre de représentants de chaque regroupement ou association énumérés au paragraphe 2 de l'article sous examen. Ainsi, dans la mesure où ni le projet de loi sous examen ni le projet de règlement grand-ducal précité ne se prononcent sur la composition dudit conseil, les membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées relèvent de la seule proposition des organismes et associations pour être nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions. Le Conseil d'État se demande comment celui-ci procède pour nommer les membres si le nombre de personnes proposées dépasse le maximum de 13 membres fixé par l'article sous examen. Dans un souci de transparence, le Conseil d'État suggère aux auteurs de reprendre la répartition des membres telle qu'elle était prévue dans la version initiale du projet de règlement grand-ducal précité, à l'endroit de la disposition sous examen.

Amendement 13 – modification de l'article 102, paragraphe 3

À l'article 102, paragraphe 3, les termes « de la situation des » sont remplacés par les termes « des services pour ».

Commentaire :

À l'article sous rubrique, le Conseil d'État a signalé que le texte coordonné de l'article 102, paragraphe 3, comporte une modification qui ne fait pas l'objet d'un amendement. En effet, selon l'article 102, paragraphe 3, dans sa version coordonnée, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg. Le texte initial prévoyait que ces enquêtes, analyses, études, rapports ou avis portent sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg. Alors

que le Conseil d'État suggère de retenir la formulation prévue à l'endroit du texte coordonné, il y a lieu de la prévoir par le présent amendement.

Amendement 14 – modification de l'article 103

L'article 103 est amendé comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » ;

2° Le paragraphe 8 est supprimé ;

3° Le paragraphe 9 nouveau (ancien paragraphe 10) est remplacé comme suit :

> « (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. » ;

4° Au paragraphe 10 nouveau (ancien paragraphe 11), les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 ».

Commentaire :

Les paragraphes 7 et 8 de l'article sous rubrique déterminent les conditions à remplir pour devenir formateur agréé en psycho-gériatrie. Au paragraphe 7 sont visées les personnes physiques qui souhaitent devenir formateur. Le paragraphe 8, vise les personnes morales.

Concernant le paragraphe 8, point 1°, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements exigent que les personnes physiques de la personne morale qui demande l'agrément soient des salariés d'un service agréé pour personnes âgées.

Au paragraphe 8, point 2°, et dans la logique où les personnes physiques devaient être des salariés d'un service agréé pour personnes âgées, le Conseil d'État estime que l'organisme gestionnaire y visé est celui qui gère le service agréé pour personnes âgées visé au point 1°. Les « membres » y visés sont donc des salariés de l'organisme gestionnaire et doivent de toute façon remplir les conditions d'honorabilité dans le chef de leur contrat de travail s'ils revêtent la qualité de personnel d'encadrement, de sorte que la condition d'honorabilité est redondante. S'ajoute à cela que le Conseil d'État ne comprend pas l'emploi de la notion d'« organisme gestionnaire » au cas où il s'agit d'une personne morale qui demande l'agrément. Au vu de ces observations, le paragraphe 8 est source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs, sous peine d'opposition formelle, de reformuler le paragraphe 8 et de préciser qui peut demander un agrément et quelles sont les conditions à remplir selon qu'il s'agit d'une personne morale ou d'une personne physique, sans distinguer entre celles qui sont déjà salariés d'un service agréé ou non. En effet, l'activité de formateur doit se faire en toute indépendance et nécessite donc une procédure n'interférant d'aucune façon avec l'activité salariée éventuelle du demandeur de l'agrément.

De ce qui précède, il est proposé de supprimer le paragraphe 8. Dès lors, uniquement des personnes physiques peuvent se voir délivrer un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie. De même, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.
Par le biais du point 3°, et compte tenu de la suppression du paragraphe 8 du même article, il est proposé de reformuler l'ancien paragraphe 10.

Les mêmes observations valent pour l'article 104, paragraphes 10 et 11.

Amendement 15 – modification de l'article 104

L'article 104 est amendé comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » ;

2° Le paragraphe 8 est supprimé ;

3° Le paragraphe 9 nouveau (ancien paragraphe 10) est remplacé comme suit :

> « (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. » ;

4° Au paragraphe 10 nouveau (ancien paragraphe 11), les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement 14.

Amendement 16 – modification de l'article 106, paragraphe 4

L'article 106, paragraphe 4, est amendé comme suit :

1° L'alinéa 2 est amendé comme suit :

a) Le terme « et » est inséré entre les termes « l'article 51, paragraphes 3 et 4, » et les termes « à l'article 73 » ;
b) Les termes « et à l'article 83, paragraphe 2 » sont supprimés ;

2° Il est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

> « Le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

Commentaire :

Concernant le nouveau libellé de l'alinéa 2, le Conseil d'État note que l'alinéa 2 a vocation à s'appliquer au « personnel d'encadrement » des structures et services pour personnes âgées. Or, l'article 83 auquel l'alinéa 2 renvoie n'emploie pas la notion de « personnel d'encadrement », mais celles d'« agents de communication » et « évaluateurs » qui sont regroupées à l'intitulé de l'article par le terme « personnel ». Par ailleurs, l'alinéa 2, dans sa teneur amendée, renvoie au seul paragraphe 2 de l'article 83 relatif aux évaluateurs et non pas au paragraphe 1er dudit article qui lui est applicable aux agents de communication. Ces imprécisions voire lacunes étant source d'insécurité juridique, de sorte à ce que le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser dans le cadre des « services téléalarme » les conditions que le personnel, qui ne relève, selon l'article 83, pas du personnel « d'encadrement », doit remplir pour pouvoir continuer à exercer sa fonction.

Au vue des observations formulées par le Conseil d'État il est proposé de modifier le libellé de l'alinéa, tout en insérant un nouvel alinéa 3. Ce nouvel alinéa, prévoit dès lors que le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne

répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

Amendement 17 – modification de l'annexe 3, titre, II, point 1°, lettre b)

L'annexe 3, titre II, point 1°, lettre b), est amendée comme suit :

1° À la sous-catégorie « Participation et animation », les termes « Participation et animation » sont remplacés par les termes « Participation, animation et vie sociale » ;

2° Aux critères 3 et 4, les termes « d'activités » sont remplacés par les termes « d'animation et de vie sociale » ;

3° Au critère 5, les termes « plan des activités » sont remplacés par les termes « programme d'animation et de vie sociale » ;

4° À la suite du critère 7, est inséré un nouveau critère 8, libellé comme suit :

«

Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**

» ;

5° À la sous-catégorie « Chambre, circulation et communication », les termes « « Chambre, circulation et communication » sont remplacés par les termes « Logement et circulation » ;

6° Le critère 17 est supprimé.

Commentaire :

Les amendements 17 à 24 ont pour objectif d'apporter des modifications à l'annexe.

Ainsi, certains intitulés de catégories, sous-catégories et critères ont été adaptés afin de les faire correspondre avec le libellé des articles respectifs auxquels ils se réfèrent. En effet, le Conseil d'État a suggéré de reformuler certaines catégories, voire sous-catégories afin de mettre les libellés respectifs en phase avec les libellés des articles respectifs. Dans le même ordre d'idées des critères ont été déplacés d'une catégorie à l'autre, afin de les faire correspondre avec les articles respectifs.

En effet, dans un souci de cohérence interne de la loi en projet, une adaptation de la terminologie à certains endroits s'est donc avérée nécessaire.

En vertu des observations formulées par le Conseil d'État, il est proposé d'insérer une nouvelle catégorie relative à « la fourniture des prestations et services » définie à l'article 18.

Amendement 18 – modification de l'annexe 3, titre II, point 1°, lettre c)

À l'annexe 3, titre II, point 1°, lettre c), le critère 14 est supprimé et au critère 40 nouveau (ancien critère 41), le terme « ou » est remplacé par une virgule et les termes « ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel » sont insérés en bout de phrase.

Amendement 19 - modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre a)

À l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre a), l'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ».

Amendement 20 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°

À l'annexe 3, titre II, point 2, il est inséré une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :

« **b) Catégorie : Fourniture des prestations et services**

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

»

Amendement 21 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre c) nouvelle (ancienne lettre b))

L'annexe 3, titre II, point 2°, lettre c) nouvelle (ancienne lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel » ;

2° Les critères 2 à 4, les critères 8 à 15 nouveaux (anciens critères 11 à 18), les critères 10 à 12 nouveaux (anciens critères 21 à 23) et les critères 18 à 23 nouveaux (anciens critères 32 à 37) sont supprimés ;

3° Est inséré un critère 19 nouveau, libellé comme suit :

«

La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5

»

Amendement 22 – modification de l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre d) nouvelle (ancienne lettre c))

À l'annexe 3, titre II, point 2°, nouvelle lettre d) (ancienne lettre c)), l'intitulé est remplacé comme suit :

« Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement ».

Amendement 23 – modification de l'annexe 3, titre II, point 3°, lettre b)

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la sous-catégorie est remplacé comme suit :

« Participation, animation et vie sociale » ;

2° Au critère 4, le chiffre « 1 » est remplacé par les chiffres « 0-5 » ;

3° La sous-catégorie « Le centre de jour et circulation » est supprimée.

Amendement 24 – modification de l'annexe 3, titre II, point 3°, lettre c)

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre c), est amendée comme suit :

1° Le critère 27 est supprimé ;

2° Est inséré un critère 28 nouveau, libellé comme suit :

«

La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5

» ;

3° Sont insérés des critères 32 à 35 nouveaux, libellés comme suit :

«

Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

3. Divers

Monsieur Charles Margue (déi gréng) souhaite savoir si une demande d'agrément est d'ores et déjà parvenue au ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région concernant la structure d'hébergement pour personnes âgées à exploiter par ORPEA à Strassen.

Un représentant du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région indique avoir réceptionné une demande d'accord de principe pour la structure d'hébergement pour personnes âgées à Strassen qui se trouve actuellement en cours de construction.

En outre, l'orateur tient à signaler que la structure d'hébergement à Merl dont ORPEA assure la gestion bénéficie d'un agrément limité jusqu'à novembre 2023 ; lorsque cet agrément vient à échéance, il incombera au ministre ayant la Famille dans ses attributions d'octroyer un agrément illimité ou un nouvel agrément limité.

Pour ce qui est de la gestion de la structure précitée, l'orateur note que les impressions recueillies sur le terrain sont positives en ce qu'ORPEA préconise une approche échelonnée en termes de recrutement de personnel et de placement de résidents au lieu de chercher à maximiser les capacités de la structure dès le début.

Ensuite, Monsieur Charles Margue (déi gréng) s'interroge sur les moyens de surveillance dont disposeront les agents du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région dès l'entrée en vigueur de la loi en projet portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Monsieur le Ministre Max Hahn souligne que la loi en projet précitée permettra non seulement de contrôler les infrastructures utilisées pour la prestation des services visés mais également la qualité des prestations et services offerts de sorte que l'envergure de la surveillance se voit nettement étendue avec l'avènement de ce nouveau régime.

*

Luxembourg, le 7 juillet 2023

Procès-verbal approuvé et certifié exact

7524/26

N° 7524[26]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DEUXIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL D'ETAT

(13.7.2023)

Par dépêche du 7 juillet 2023, le président de la Chambre des députés a soumis à l'avis du Conseil d'État une série d'amendements parlementaires au projet de loi sous rubrique, adoptés par la Commission de la famille et de l'Intégration lors de sa réunion du même jour.

Le texte des amendements était accompagné d'observations préliminaires, d'un commentaire pour chacun des amendements et du texte coordonné du projet de loi reprenant les amendements proposés, figurant en caractères gras et soulignés, les propositions de texte et les observations d'ordre légistique du Conseil d'État que la commission a faites siennes, figurant en caractères soulignés, ainsi que les redressements d'erreurs matérielles, figurant en caractères non gras et double-soulignés.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

Le Conseil d'État prend acte des observations préliminaires et des redressements d'erreurs matérielles.

Par ailleurs, dans son avis complémentaire du 4 juillet 2023, le Conseil d'État s'était opposé formellement aux articles 2, paragraphes 5 et 6, alinéa 1er, phrase liminaire, 6, paragraphe 6, alinéa 1er, point 5°, 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point (x), 13, paragraphes 4 et 5, 21, paragraphe 6, alinéa 1er, point 5°, 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9°, lettre i), 28, paragraphes 4 et 5, 33, paragraphes 4, et 5, alinéa 1er, phrase liminaire, 36, paragraphe 12, alinéa 1er, point 5°, 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre (l), point (x), 43, paragraphes 4 et 5, 81, point 6°, lettre c), du projet de loi tel qu'il est issu des amendements gouvernementaux des 25 novembre 2022 et 31 mars 2023. À la lecture du texte coordonné joint aux amendements parlementaires, le Conseil d'État note que les auteurs ont répondu aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis précité, de sorte que celui-ci est en mesure de lever ses oppositions formelles émises à l'égard des articles susmentionnés.

*

EXAMEN DES AMENDEMENTS

Amendements 1 à 3

Sans observation.

Amendement 4

Point 1°

Dans son avis complémentaire du 4 juillet 2023, le Conseil d'État n'avait pas pu lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard de l'article 24, paragraphe 1er, étant donné que celui-ci continuait à se référer aux « autres concepts de prise en charge spécifiques », sans pour autant apporter des précisions à cette notion. Dans la mesure où l'amendement sous examen supprime à l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 3°, les termes « ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques », l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Point 2°

Sans observation.

Amendements 5 à 7

Sans observation.

Amendement 8

L'amendement sous examen a pour objet d'insérer un point 7° à l'article 64, paragraphe 1er, qui prévoit que le contrat de services « définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers. » À l'instar de ce qui est prévu pour la gestion des réclamations concernant les autres services pour personnes âgées, le Conseil d'État demande aux auteurs de prévoir que les réclamations peuvent non seulement être présentées par les usagers, mais également par les personnes de contact ou représentants légaux, en insérant au point 7° nouveau les termes « , les personnes de contact ou les représentants légaux » avant le point final.

Amendements 9 à 11

Sans observation.

Amendement 12

Étant donné que la deuxième phrase de l'article 95, paragraphe 2, porte sur les seuls membres du Conseil supérieur des personnes âgées et non pas sur les douze membres cooptés, le Conseil d'État demande de transformer le point 6°, qui détermine les compétences que doivent avoir les membres cooptés, en un alinéa 2.

Amendement 13

L'amendement sous revue a pour objet de remplacer les termes « de la situation des » par ceux de « des services pour » afin de donner la teneur suivante à l'article 102, paragraphe 3, alinéa 1er : « La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects des services pour personnes âgées au Luxembourg » Le Conseil d'État constate ainsi que le texte ne se réfère pas aux différents aspects de la « situation » des services et se demande si tel est l'intention des auteurs. Dans la négative, il propose d'insérer les termes « de la situation » avant les termes « des services pour ».

Amendements 14 et 15

Les amendements sous revue portent sur les articles 103 et 104 du projet de loi sous avis.

Dans son avis complémentaire précité du 4 juillet 2023, le Conseil d'État s'était formellement opposé aux paragraphes 8 des articles 103 et 104. Au vu de la suppression des paragraphes 8 précités, les oppositions formelles émises par le Conseil d'État n'ont plus lieu d'être.

Amendement 16

L'amendement sous examen répond à une opposition formelle formulée par le Conseil d'État dans son avis complémentaire précité du 4 juillet 2023 à l'égard de l'article 106, paragraphe 4, alinéa 2. Au

vu des modifications apportées à l'article 106, paragraphe 4, alinéa 2, et du libellé de l'alinéa 3 nouveau, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Amendements 17 à 24

Sans observation.

Texte coordonné

Concernant l'article 63, paragraphe 5, le Conseil d'État donne à considérer que l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues n'est pas tenu d'établir un dossier individuel et que les personnes de contact ne sont dès lors pas indiquées dans celui-ci, mais dans le contrat de services conformément à l'article 64, paragraphe 1er, point 4°. Pour ces raisons, le Conseil d'État demande de supprimer à l'article 63, paragraphe 5, cinquième phrase, les termes « indiquées dans le dossier individuel ».

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Amendement 12

À l'article 95, paragraphe 2, points 1° et 6°, dans sa teneur amendée, il faut ajouter une espace après le numéro de point et le texte.

Amendement 16

À l'article106, paragraphe 4, alinéa 3, dans sa teneur amendée, il y a lieu de remplacer le terme « en » devant les termes « date d'entrée en vigueur » par les termes « à la ».

Texte coordonné

À l'article 13, paragraphe 7, phrase liminaire, il convient de remplacer les termes « registre des services pour personnes âgées » par les termes « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées ».

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 21 votants, le 13 juillet 2023.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

17

Session ordinaire 2022-2023

NL/PK P.V. FAIN 17

Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 14 juillet 2023

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal du 13 juillet 2023

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- Rapporteur : Monsieur Claude Lamberty
- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'État

3. 8265 Projet de loi portant modification de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services
- Présentation du projet de loi
- Désignation d'un rapporteur
- Examen de l'avis du Conseil d'État

*

Présents : M. André Bauler en remplacement de Mme Carole Hartmann, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, Mme Cécile Hemmen en remplacement de Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Fred Keup, M. Claude Lamberty, M. Charles Margue, M. Jean-Paul Schaaf

M. Max Hahn, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Pierre Lammar, M. Claude Sibenaler, M. Thierry Welter, Mme Laurence Keiser, M. Marc Konsbruck, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

M. Noah Louis, de l'Administration parlementaire

Excusées : Mme Simone Asselborn-Bintz, Mme Myriam Cecchetti, Mme Carole Hartmann

*

Présidence : M. Claude Lamberty, Président de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal du 13 juillet 2023

Le projet de procès-verbal sous rubrique est approuvé.

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État prend acte des observations préliminaires et des redressements d'erreurs matérielles.

Par ailleurs, dans son avis complémentaire du 4 juillet 2023, le Conseil d'État s'était opposé formellement aux articles 2, paragraphes 5 et 6, alinéa 1er, phrase liminaire, 6, paragraphe 6, alinéa 1er, point 5°, 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point x), 13, paragraphes 4 et 5, 21, paragraphe 6, alinéa 1er, point 5°, 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9°, lettre i), 28, paragraphes 4 et 5, 33, paragraphes 4, et 5, alinéa 1er, phrase liminaire, 36, paragraphe 12, alinéa 1er, point 5°, 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre (l), x), 43, paragraphes 4 et 5, 81, point 6°, lettre c), du projet de loi tel qu'il est issu des amendements gouvernementaux des 25 novembre 2022 et 31 mars 2023. À la lecture du texte coordonné joint aux amendements parlementaires, le Conseil d'État note que les auteurs ont répondu aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis précité, de sorte que celui-ci est en mesure de lever ses oppositions formelles émises à l'égard des articles susmentionnés.

Concernant l'opposition formelle émise à l'égard de l'article 24, paragraphe 1er, relative aux termes « autres concepts de prise en charge spécifiques », le Conseil d'État constate que ces termes ont été supprimés de manière que son opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Quant à l'article 64, paragraphe 1er, et à l'instar de ce qui est prévu pour la gestion des réclamations concernant les autres services pour personnes âgées, le Conseil d'État demande aux auteurs de prévoir que les réclamations peuvent non seulement être présentées par les usagers, mais également par les personnes de contact ou représentants légaux, en insérant au point 7° nouveau les termes « , les personnes de contact ou les représentants légaux » avant le point final.

Pour ce qui est de l'article 63, paragraphe 5, le Conseil d'État donne à considérer que l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues n'est pas tenu d'établir un dossier individuel et que les personnes de contact ne sont dès lors pas reprises dans celui-ci, mais dans le contrat de services conformément à l'article 64, paragraphe 1er, point 4°. Pour ces raisons, le Conseil d'État demande de supprimer à l'article 63, paragraphe 5, cinquième phrase, les termes « indiquées dans le dossier individuel ».

Étant donné que la deuxième phrase de l'article 95, paragraphe 2, porte sur les seuls membres du Conseil supérieur des personnes âgées et non pas sur les douze membres cooptés, le Conseil d'État demande dans son avis du 13 juillet 2023 de transformer en conséquence le point 6°, qui détermine les compétences que doivent avoir les membres cooptés, en un alinéa 2.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État constate que le texte ne se réfère pas aux différents aspects de la « situation » des services et se demande si tel est l'intention des auteurs. Dans la négative, il propose d'insérer les termes « de la situation » avant les termes « des services pour ».

Quant aux articles 103, paragraphe 8 initial, et 104, paragraphe 8 initial, le Conseil d'État prend note de la suppression des présents paragraphes et constate que les oppositions formelles y émises n'ont dès lors plus lieu d'être.

Concernant l'article 106, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle reprise ci-dessus au vu des modifications apportées au niveau de la présente disposition ainsi que de l'insertion de l'alinéa 3 nouveau.

La Commission de la Famille et de l'Intégration prend acte des observations du Conseil d'État qui précèdent et décide de réserver une suite favorable aux propositions formulées.

Ainsi, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de transformer l'article 95, paragraphe 2, alinéa 1er, point 6°, en un alinéa 2 nouveau du même paragraphe prenant la teneur suivante :

> « Les douze membres cooptés sont nommés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social. ».

3. 8265 Projet de loi portant modification de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Présentation du projet de loi

L'article 1er vise à insérer les termes « , à l'exception des services de transport urbains, suburbains et régionaux, » entre les termes « et de passagers » et ceux de « pour lesquels » à l'article 1er, paragraphe 2, point 3°, de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

La présente insertion est effectuée afin de rectifier une omission à l'endroit précité.

En effet, les définitions « services de transport régionaux » et « services de transport urbains et suburbains » de la directive (UE) 2019/882 n'avaient pas été reprises au projet de loi déposé en ce que ces définitions prévues dans la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen n'avaient pas été transposées en droit national, étant donné que ces services de transport n'existent pas au Luxembourg.

Faisant suite à l'avis du Conseil d'État du 25 octobre 2022, ces deux définitions ont été insérées dans le projet de loi 7975 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services par amendements parlementaires. Or, il semble que l'exception prévue à l'article 2, paragraphe 2, lettre c), de la directive (UE) 2019/882 a été omise.

Il échet ainsi d'insérer les termes « , à l'exception des services de transport urbains, suburbains et régionaux, » à l'article 1er, paragraphe 2, point 3°, de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services afin de transposer correctement la directive (UE) 2019/882 et de redonner aux dispositions de ce point 3° leur signification initiale.

Désignation d'un rapporteur

La Commission de la Famille et de l'Intégration désigne Monsieur le Président Claude Lamberty rapporteur du projet de loi sous rubrique.

Examen de l'avis du Conseil d'État

La loi en projet sous rubrique ne suscite aucune observation du Conseil d'État.

*

Luxembourg, le 14 juillet 2023

Procès-verbal approuvé et certifié exact

7524/28

N° 7524[28]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

QUATRIEME AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(17.7.2023)

En bref

- La Chambre de Commerce est favorable à l'instauration d'un système de contrôle de la qualité des prestataires de services pour personnes âgées basé sur des critères prédéfinis, mais réitère ses commentaires, notamment concernant l'amélioration des critères retenus et la prise en compte de l'impact financier pour les prestataires.
- Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements parlementaires sous avis, sous réserve de la prise en compte des remarques déjà formulées dans ses avis précédents.

Les amendements parlementaires sous avis (ci-après, le « Projet ») viennent modifier, pour la quatrième fois, le projet de loi n°7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, qui avait, dans sa version initiale et dans ses versions amendées déjà fait l'objet de quatre avis de la Chambre de Commerce (ci-après, respectivement, l' « Avis Initial »[1], l' « Avis Complémentaire »[2], le « Deuxième Avis Complémentaire »[3] et le « Troisième Avis Complémentaire »[4]) et qui a pour objectif la création d'un cadre légal amélioré et harmonisé destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées.

Le Projet a pour objet la modification du texte initial afin de redresser certaines erreurs matérielles et de corriger les dispositions faisant l'objet d'oppositions formelles du Conseil d'Etat. Le Conseil d'Etat a confirmé la levée des dernières oppositions formelles dans son deuxième avis complémentaire du 13 juillet 2023 (ci-après, le « Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat »)[5].

1 Voir l'avis 5415LMA/BMU du 16 avril 2020 sur le site de la Chambre de Commerce.

2 Voir l'avis 5415bisLMA/NJE du 6 décembre 2021 sur le site de la Chambre de Commerce.

3 Voir l'avis 5415terLMA du 20 janvier 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

4 Voir l'avis 5415quaterLMA du 27 avril 2023 sur le site de la Chambre de Commerce.

5 Voir l'avis 60. 123 du 13 juillet 2023 sur le site du Conseil d'Etat.

Considérations générales

Comme indiqué dans son Avis Initial, son Avis Complémentaire, son Deuxième Avis Complémentaire et son Troisième Avis Complémentaire, la Chambre de Commerce salue la volonté du gouvernement de prendre des mesures visant à améliorer la qualité des services pour personnes âgées, dans un contexte où ce secteur connaît de grandes évolutions.

Elle réitère généralement l'ensemble des commentaires émis dans ses avis susmentionnés qui n'ont pas été suivis, notamment ses remarques concernant les critères retenus par le système d'évaluation et l'impact financier du système prévu pour les prestataires de services pour personnes âgées.

Commentaires des articles du texte coordonné du Projet

Concernant l'article 63, paragraphe 5

Dans la mesure où il n'y a pas de dossier individuel concernant le service repas sur roues mais que les personnes de contact doivent être mentionnées dans le contrat de service conformément à l'article 64, la Chambre de Commerce estime que le point (5) de l'article 63 doit être modifié comme suit, comme ceci a d'ailleurs été suggéré dans le Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat[6] :

« *(5) Le contrat de services est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées* ***dans le contrat de services*** ~~***dans le dossier individuel de l'usager***~~ *signe provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.* »

Concernant l'article 64, paragraphe 1er

La Chambre de Commerce suggère la modification du point 7° comme suit relatif aux services repas sur roues, comme ceci est prévu pour les autres services pour les personnes âgées et comme indiqué dans le Deuxième Avis Complémentaire du Conseil d'Etat[7]:

« *7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers****, les personnes de contact mentionnées dans le contrat de service ou les représentants légaux*** »

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut marquer son accord aux amendements parlementaires sous avis, sous réserve de la prise en compte de ses remarques.

---

6 Le Conseil d'Etat indique : « *Concernant l'article 63, paragraphe 5, le Conseil d'État donne à considérer que l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues n'est pas tenu d'établir un dossier individuel et que les personnes de contact ne sont dès lors pas indiquées dans celui-ci, mais dans le contrat de services conformément à l'article 64, paragraphe 1er, point 4°. Pour ces raisons, le Conseil d'État demande de supprimer à l'article 63, paragraphe 5, cinquième phrase, les termes « indiquées dans le dossier individuel* ».

7 Le Conseil d'Etat indique : « *À l'instar de ce qui est prévu pour la gestion des réclamations concernant les autres services pour personnes âgées, le Conseil d'État demande aux auteurs de prévoir que les réclamations peuvent non seulement être présentées par les usagers, mais également par les personnes de contact ou représentants légaux, en insérant au point 7° nouveau les termes « , les personnes de contact ou les représentants légaux » avant le point final* ».

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau
7524 - Dossier consolidé : 934

7524/27

N° 7524[27]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DE LA FAMILLE ET DE L'INTEGRATION

(18.7.2023)

La Commission de la Famille et de l'Intégration se compose de : M. Claude Lamberty, Président-Rapporteur ; Mme Simone ASSELBORN-BINTZ, M. Gilles BAUM, Mme Djuna BERNARD, Mme Tess BURTON, Mme Myriam CECCHETTI, M. Paul GALLES, Mme Chantal GARY, Mme Carole HARTMANN, M. Fred KEUP, M. Charles MARGUE, M. Georges MISCHO, M. Jean-Paul SCHAAF, M. Marc SPAUTZ, M. Serge WILMES, Membres.

*

I. ANTECEDENTS

Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration a procédé au dépôt officiel du projet de loi 7524 à la Chambre des Députés en date du 11 février 2020. Au texte gouvernemental étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles, une fiche financière et une fiche d'évaluation d'impact ainsi que le projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

La Chambre des Salariés a rendu son avis le 27 mars 2020.

La Chambre de Commerce a rendu son avis le 16 avril 2020.

La Commission nationale pour la protection des données a rendu son avis le 22 juillet 2020.

Help a.s.b.l. a rendu son avis le 21 août 2020.

La Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins (ci-après « COPAS ») a rendu son avis le 1er septembre 2020.

La Chambre des Fonctionnaires et Employés publics a rendu son avis le 25 novembre 2020.

Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration rencontre le Conseil d'État pour un échange de vues le 4 mars 2021.

Le Conseil Supérieur des Personnes Handicapées a rendu son avis le 22 mars 2021.

La Commission consultative des Droits de l'Homme (ci-après « CCDH ») a rendu son avis le 31 mars 2021.

En date du 28 septembre 2021, le Gouvernement a introduit une série d'amendements.

À l'occasion de sa réunion du 28 septembre 2021, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration a présenté les amendements gouvernementaux de cette même date à la Commission de la Famille et de l'Intégration.

La CCDH a rendu un avis complémentaire le 9 novembre 2021.

La COPAS a rendu un avis complémentaire le 29 novembre 2021.

La Chambre de Commerce a rendu un avis complémentaire le 6 décembre 2021.

La Chambre des Salariés a rendu un avis complémentaire le 15 décembre 2021.

Le Conseil d'État a rendu un avis le 1er avril 2022.

La Commission nationale pour la protection des données a rendu un avis complémentaire le 20 mai 2022.

Lors de sa réunion du 17 novembre 2022, la Commission de la Famille et de l'Intégration examine l'avis du Conseil d'État du 1er avril 2021 et désigne Monsieur le Président Max Hahn comme rapporteur du présent projet de loi. À l'occasion de cette même réunion, Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration présente les modifications majeures à apporter au dispositif de la présente loi en projet par voie d'une deuxième série d'amendements gouvernementaux introduite en date du 25 novembre 2022.

La Chambre de Commerce a rendu un deuxième avis complémentaire le 20 janvier 2023.

La COPAS a rendu un deuxième avis complémentaire le 30 janvier 2023.

La Chambre des Salariés a rendu un deuxième avis complémentaire le 9 février 2023.

Par dépêche du 8 mars 2023, le Gouvernement a introduit un *corrigendum*.

La Commission nationale pour la protection des données a rendu un deuxième avis complémentaire le 27 mars 2023.

En date du 31 mars 2023, le Gouvernement a introduit une troisième série d'amendements faisant suite à une entrevue entre Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration et le Conseil d'État ayant eu lieu le 9 mars 2023.

La Chambre de Commerce a rendu un troisième avis complémentaire le 27 avril 2023.

Le Conseil d'État a rendu un premier avis complémentaire le 4 juillet 2023.

Lors de sa réunion du 6 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration a examiné l'avis complémentaire du Conseil d'État du 4 juillet 2023.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration a adopté une série d'amendements et a désigné Monsieur le Président Claude Lamberty rapporteur du présent projet de loi.

Le Conseil d'État a rendu un deuxième avis complémentaire le 13 juillet 2023.

Lors de sa réunion du 14 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration a examiné le deuxième avis complémentaire du Conseil d'État.

Lors de sa réunion du 18 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration a adopté le présent rapport.

*

II. OBJET

Le présent projet de loi vise à améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Par ailleurs, il vise à garantir une meilleure transparence de prix en matière de ces prestations et services.

À cet effet, il prévoit un dispositif autonome et porte modification de :

– la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
– la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

*

III. CONSIDERATIONS GENERALES

A. Contexte

La politique en faveur des personnes âgées, telle qu'elle est mise en œuvre par le ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région conformément au programme gouvernemental, se base sur une conception positive du troisième âge dont la promotion du dialogue intergénérationnel, la lutte contre l'isolement social, un contrôle de qualité des activités, services et structures pour les personnes âgées, le développement de nouveaux concepts de vie, l'intégration des personnes âgées non-luxembourgeoises, l'encadrement, le soutien et la formation des familles, de même que la formation des professionnels.

Au cours des dernières années, le secteur des personnes âgées a connu de grandes évolutions. La croissance de la population résidente et la transition démographique a fait en sorte que le nombre de personnes âgées n'a cessé d'augmenter. Ainsi, l'espérance de vie se situait en début des années 90 à 79,1 pour les femmes et à 72,6 pour les hommes. Elle est passée, en 2022 à 84,8 ans pour les femmes et de 80,3 ans pour les hommes.

Une politique gouvernementale en faveur du maintien à domicile, la mise en œuvre de la loi relative à l'assurance dépendance et la création et le développement de multiples services comme les réseaux d'aides et de soins, les services de repas sur roues, les centres psycho-gériatriques ou encore les clubs seniors ont fait que le profil des personnes âgées admises en institution a fondamentalement évolué au cours des dernières années.

Les activités qui relèvent de la compétence du Ministère sont gérées par des associations ou établissements de droit privé qui offrent en principe plusieurs types d'activités à une population bien déterminée. Parmi ces activités, il y a lieu de distinguer entre :

– les activités dans le cadre de l'hébergement en institution ;
– les activités dans le cadre du vieillissement actif ;
– les activités dans le cadre du maintien à domicile.

Dans le cadre de l'hébergement en institution, le Luxembourg disposait au 31 décembre 2022 de 31 centres intégrés pour personnes âgées, de 22 maisons de soins, et de plusieurs logements intégrés. Les 31 centres intégrés pour personnes âgées sont gérés par 16 organismes gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 4.042 lits. Les 22 maisons de soins sont gérées par 14 organismes gestionnaires et disposent d'une capacité d'accueil totale de 2 587 lits.

Concernant l'évolution de la capacité d'accueil des centres intégrés et des maisons de soins, on constate :

– pour la période 2004-2009 une augmentation de 338 lits, ce qui représente un plus de 7,41% ;
– pour la période 2009-2013 une augmentation de 747 lits, correspondant à + 15,24% ;
– pour la période 2013-2018 une augmentation de 694 lits, correspondant à + 12,29% ;
– pour les années 2018-2019 une augmentation de 101 lits, correspondant à + 1,61%.

Parmi les acteurs principaux dans le cadre du vieillissement actif figurent les clubs seniors, des centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées, qui sont conventionnés dans le cadre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Ce service ouvert à vocation régionale s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans.

Les activités dans le cadre du maintien à domicile sont exercées par :

– les centres psycho-gériatriques ;
– les services aide à domicile et soins à domicile ;
– les services repas sur roues ;
– les services appel assistance externe ;
– les services activités seniors.

Tel que prévu au programme gouvernemental 2018-2023, le présent texte procède à « une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après « loi ASFT ») [...]. Il

s'agira d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour le conventionnement des prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services ».

Étant donné que les dispositions sujettes à révision se réfèrent en grande partie à des matières réservées à la loi, il a été décidé de ne pas procéder par amendements à apporter au règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, mais de créer un cadre légal nouveau destiné aux organismes gestionnaires de services et structures pour personnes âgées qui viendra compléter les dispositions relatives à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Ainsi, une disposition modificative de l'article 2 de la loi ASFT vise à tenir compte la révision prévue par le présent texte.

En ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées, le texte gomme la différence entre centres intégrés pour personnes âgées et maisons de soins. Les auteurs du présent texte ont opéré ce choix en particulier pour les raisons suivantes : En effet, les populations cibles de ces deux types de maisons se rejoignent de plus en plus, il n'existe guère de différence au niveau de l'exigence de l'infrastructure et les dispositions réglementaires en matière d'agrément sont presque identiques.

Alors que le programme gouvernemental 2013-2018 prévoyait de redéfinir le concept du logement encadré pour personnes âgées, le dispositif du présent texte ne prévoit plus d'inclure ce type de logements à l'avenir. Ce choix a été pris en raison des difficultés qui se posent en pratique en la matière.

Ainsi, le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées actuellement en vigueur prévoit que, si le besoin en aides et soins du résident dépasse le seuil des douze heures d'actes essentiels de la vie, le résident doit quitter le logement encadré et être pris en charge dans une autre structure d'hébergement répondant davantage à ses besoins.

Par ailleurs, certains logements encadrés sont organisés sous forme de copropriétés et donc réglementées par une base légale qui leur est propre, ce qui risque de conduire à des incompatibilités entre les différentes législations. En plus, le contrôle d'agrément dans les logements encadrés organisés sous forme de copropriétés s'avère difficile étant donné que les agents chargés du contrôle n'ont pas accès à ces infrastructures. Toutefois, il est tenu compte du cadre existant en matière de logements encadrés agréés dans les dispositions transitoires.

Le présent texte organise ainsi l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Tant les usagers des services que toutes les personnes intéressées auront un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres.

B. Modifications envisagées

Les modifications que la présente loi en projet vise à apporter au cadre actuel des services pour personnes âgées s'articulent autour de trois axes novateurs, à savoir :

– la gestion qualité ;
– la transparence ;
– la flexibilité.

a) *La gestion qualité*

La gestion qualité vise tant la qualité de la structure que la qualité des processus. Le concept de qualité à mettre en œuvre par les organismes gestionnaires de structures services pour personnes âgées repose ainsi sur plusieurs piliers. Le texte précise notamment les prestations et services à offrir par les différents services à leurs usagers. Les besoins en infrastructures et équipements sont définis afin de garantir aux usagers une prise en charge qualitativement équivalente auprès des différents organismes gestionnaires. Les structures d'hébergement pour personnes âgées offrent ainsi non seulement un logement en chambre individuelle, mais également des logements de type appartement. Une base légale

est donnée aux logements de type « oasis » destinés à accueillir plusieurs résidents dans une unité spécialisée dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, une attention particulière a été portée sur le concept phare du « vivre activement ensemble ». Le texte met ainsi un accent particulier sur les volets participation et animation des résidents, tout comme sur la mise à disposition de lieux de vie commune. Dans les unités de vie, qui peuvent accueillir au maximum trente résidents, il est prévu de créer au moins deux séjours communs. Ces séjours contribuent à éviter à ce que les personnes plus dépendantes restent confinées dans leur logement. Les lieux de vie commune sont destinés à la vie communautaire, permettent le contact social, le maintien des compétences et de l'autonomie motrice et intellectuelle par les échanges et les activités qui peuvent y être proposées.

Le texte introduit la notion de règlement général et définit ses éléments, dont en particulier le projet d'établissement. Celui-ci formera la pierre angulaire de la gestion qualité des services. Il devra définir des éléments-clé tels que la population cible du service, l'offre de service, les concepts de prise en charge généraux et, le cas échéant, spécifiques en fonction des besoins particuliers des usagers, la gestion des réclamations, la politique des prix et tarifs appliqués ou les moyens assurant la communication interne et externe.

Les qualifications professionnelles requises des chargés de direction et du personnel d'encadrement sont précisées. Un accent est également porté sur les compétences et les formations spécifiques du personnel d'encadrement. À côté des exigences de formation dans le contexte des soins palliatifs est introduite une norme pour une formation de base en psycho-gériatrie. Le niveau de connaissance requis des langues administratives est dorénavant exprimé en référence au cadre européen de références pour les langues.

Le projet de loi introduit un nombre minimal en personnel d'encadrement pour chaque organisme gestionnaire, fixé en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins des patients. Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits, auparavant soixante lits, est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

Le projet de loi introduit en outre la présence obligatoire d'un « référent hygiène » dans chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et centre de jour pour personnes âgées, qui sera responsable pour la prévention et les mesures de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit un système d'évaluation de la qualité des structures d'hébergement pour personnes âgées, organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois. Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue. Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre.

Ensuite, le présent projet de loi porte création de Comités d'éthique pour les services et structures d'hébergement, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées. Les missions du comité d'éthique sont de venir en aide soit à un usager ou son représentant, soit à un membre du personnel par rapport à des questions d'éthique ou d'ordre de respect des droits fondamentaux et de donner des orientations sur ces mêmes questions.

Les auteurs prévoient aussi la mise en place d'un service national d'information et de médiation pour personnes âgées, dont la mission consiste à prévenir les conflits entre les résidents ou usagers des services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de ceux-ci.

Finalement, une commission permanente pour le secteur des personnes âgées est mise en place, qui réunit les acteurs-clés du domaine. Elle pourra faire des recommandations par rapport aux projets d'établissement et des évaluations dans le cadre du système de la gestion de la qualité, et réaliser ou faire réaliser des enquêtes sur les différents aspects de la situation de la personne âgée.

b) *La transparence*

Le texte prévoit la création d'un registre des structures et services pour personnes âgées visés qui rendra publiques plusieurs informations jugées pertinentes à l'attention du grand public, en particulier le projet d'établissement et le contrat-type conclu avec les usagers.

Ce registre comportera un gain de transparence substantiel par rapport à la situation actuelle et aidera les personnes intéressées à faire des choix éclairés en matière de prestataire et de services. Par conséquent, le registre permettra d'augmenter la protection des consommateurs et de réduire le nombre de différends et de litiges entre prestataires et usagers.

La même finalité est poursuivie moyennant la définition des constituants de base des contrats d'hébergement ou contrats de prise en charge. Toutes ces précisions apporteront une garantie effective des droits des personnes et de leurs proches.

c) *La flexibilité*

Un maximum de flexibilité est laissé aux organismes gestionnaires pour l'organisation des services dont ils portent la responsabilité. Le texte se borne à définir un socle en matière d'infrastructures et d'équipements, de prestations et services et de personnel d'encadrement que l'organisme gestionnaire pourra développer plus amplement. En plus, le texte veille à ne pas imposer des exigences dans des domaines qui font l'objet d'autres lois et règlements, p.ex. en matière de sécurité, de salubrité ou d'accessibilité.

Davantage de flexibilité est également permise au niveau de la tâche du chargé de direction qui peut, sous conditions, être responsable de deux ou plusieurs services. Il sera à l'avenir également possible d'offrir plusieurs activités sous un même toit sous la responsabilité d'un chargé de direction. Tel que mentionné plus haut, les exigences de qualifications professionnelles du chargé de direction ont été revues.

D'autres exemples en matière de flexibilité concernent :

– l'infrastructure, où une plus grande latitude est permise au niveau de la surface du logement et des exigences de luminosité ;
– le libre choix du système de gestion de la qualité ;
– la diminution de la charge administrative dans le cadre du contrôle de l'agrément ;
– la possibilité de dépassement momentané de la capacité maximale d'accueil dans les centres de jour pour personnes âgées ;
– le personnel d'encadrement qui peut englober, par exemple, des intervenants à titre bénévole.

Dans un souci de simplification administrative, les services aides à domicile et soins à domicile sont regroupés en une seule activité.

La dénomination des centres psycho-gériatriques est changée en « centres de jour pour personnes âgées ». Ces centres devront être ouverts pour l'accueil des usagers pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine.

Dans le cadre des services repas sur roues, le texte introduit la notion de santé en exigeant que les repas offerts soient variés, équilibrés et adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager.

Pour les services téléalarme, les missions sont étendues par l'exigence de l'élaboration d'une fiche de transmission et d'une collaboration étroite avec les centres d'incendie et de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme. Dans un souci de sécurité, le niveau des connaissances linguistiques des agents de communication est relevé dans les trois langues administratives du Luxembourg au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Pour tout détail complémentaire, il est renvoyé au commentaire des articles.

*

III. AVIS DES CHAMBRES PROFESSIONNELLES

A. Avis de la Chambre des Salariés du 27 mars 2020

La Chambre des Salariés a émis un premier avis en date du 27 mars 2020.

Tout d'abord, elle félicite le Gouvernement pour sa volonté d'améliorer la qualité des activités, des services et des infrastructures pour personnes âgées et salue la mise en place d'une meilleure information pour les usagers. Cependant, elle émet plusieurs remarques et critiques quant aux divers articles du projet de loi.

Elle déplore que le dispositif dans sa teneur initiale ne prévoit pas de contrôles formels garantissant la bonne mise en œuvre du système de qualité et du système d'agrémentation obligatoire nouvellement créés. Elle estime que le simple contrôle administratif effectué annuellement n'est pas suffisant.

La Chambre des Salariés salue la mise en ligne d'un registre comprenant les informations pratiques des services pour les personnes âgées, mais demande que le nombre de places disponibles dans les structures y soit aussi renseigné. Elle propose dans ce contexte de créer un institut de coordination des structures d'hébergement pour personnes âgées chargé d'une part de la centralisation des données sur les prix et les places disponibles et d'autre part de la régulation de ce domaine. Cet institut pourrait aussi contrôler le bon respect des critères de la démarche qualité et de l'agrément ministériel.

Ensuite, la Chambre des Salariés recommande l'introduction d'une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée. Elle plaide en outre pour une adaptation du barème de l'aide « complément accueil gérontologique » afin de permettre à plus de personnes d'accéder à cette aide. Elle dénonce les prix très élevés pratiqués par certaines structures d'hébergement et demande une régulation de leurs prix par l'État. Dans une même optique, elle souhaite que la pension minimum soit augmentée vu que les pensionnés les moins aisés ont aujourd'hui beaucoup de mal à financer leurs dépenses.

Bien qu'elle approuve l'importance d'exiger du personnel d'encadrement un certain niveau de compétences en langue luxembourgeoise, la Chambre des Salariés s'inquiète que les organismes de gestion aient du mal à trouver de nouveaux collaborateurs. Afin d'éviter une pénurie de main d'œuvre liée aux connaissances linguistiques requises, elle conseille d'introduire un plan de formation « langue » pour le personnel.

Afin de garantir une bonne direction des structures et services décrits dans le projet de loi, elle estime nécessaire de fixer un rapport minimal entre le nombre de chargés de direction et la taille de la structure ou du service.

En ce qui concerne la disposition de l'article 7, la Chambre des Salariés s'oppose à ce que certains membres du personnel pourraient être engagés sous contrat de sous-traitance et ne tomberaient plus sous les règles de la convention collective du secteur.

Finalement, elle remarque que la nouvelle base légale du Conseil Supérieur des Personnes âgées (ci-après « CSPA ») ne parle pas des membres suppléants. Elle recommande dès lors que le projet de loi intègre explicitement la nomination de membres suppléants. À son avis, la *Patiente Vertriedung* a.s.b.l devrait aussi être représentée au sein du CSPA.

B. Avis de la Chambre de Commerce du 16 avril 2020

La Chambre de Commerce a émis un premier avis en date du 16 avril 2020.

Elle approuve les grandes lignes du projet de loi sous rubrique tout en formulant quelques remarques par rapport aux compétences linguistiques requises pour le personnel encadrant et au contrôle des nouvelles normes de qualité incombant aux services et structures pour personnes âgées.

Premièrement, elle souhaite que les exigences en matière de la langue luxembourgeoise soient assouplies afin d'éviter un futur manque de main d'œuvre. Concrètement, elle demande au législateur de prévoir une période d'adaptation de cinq années à partir de l'entrée en vigueur du projet de loi afin que les organismes gestionnaires puissent se conformer aux exigences linguistiques et former leur personnel, y compris le personnel nouvellement recruté.

Ensuite, la Chambre de Commerce met en garde contre une éventuelle hausse des prix des structures et services pour personnes âgées causée par l'augmentation de la charge administrative des organismes de gestion. En effet, les nouvelles exigences relatives au contrôle qualité vont sans doute se répercuter

sur les coûts de fonctionnement des organismes de gestion. Afin d'éviter une hausse des prix déjà élevés des structures d'hébergement, la Chambre de Commerce exige que la possibilité pour les organismes de gestion de recourir à la sous-traitance pour les tâches non-liées directement aux soins des personnes âgées soit conservée. À son avis, cette possibilité devrait même être étendue au personnel encadrant dans une proportion de 20 pour cent au moins.

Finalement, la Chambre de Commerce conseille de revoir le système de pension public luxembourgeois afin de soutenir davantage les seniors les moins aisés.

C. Avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020

La Commission nationale pour la protection des données (ci-après « CNPD ») a émis un premier avis en date du 22 juillet 2020.

En ce qui concerne la collection et le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des demandes d'agrément, la CNPD se demande si le ministre n'est pas amené à tenir un fichier centralisant l'ensemble des données. Elle souligne alors que la tenue d'un tel fichier devrait obligatoirement être prévu par le présent projet de loi pour être conforme à l'article 6, paragraphe 3, du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après « RGPD »).

La CNPD regrette que les auteurs du projet de loi n'aient pas indiqué les durées de conservation des données traitées pour les finalités d'octroi et de gestion des agréments, de sorte qu'elle n'est pas en mesure d'apprécier si en l'occurrence, le principe de durée de conservation limitée des données est respecté concernant la collecte de ces données.

En ce qui concerne la condition d'honorabilité professionnelle des chargés de direction et du personnel encadrant, la CNPD recommande de préciser dans le projet de loi les éléments à prendre en compte pour apprécier cette honorabilité.

La CNPD salue que les catégories de données à caractère personnel collectées par les organismes gestionnaires dans le cadre de l'élaboration du dossier individuel du résident soient énumérées avec précision dans les articles du projet de loi. Elle salue aussi que les personnes et entités ayant accès aux données à caractère personnel contenues dans le dossier individuel soient clairement énumérées.

D. Avis de HELP a.s.b.l. du 21 août 2020

L'association HELP a émis un avis en date du 21 août 2020.

Ayant beaucoup de dispositions dans des textes différents, HELP recommande de publier une version coordonnée des différentes lois et règlements, facilitant la lecture et la compréhension pour toutes les parties.

Dans un souci de réduction de formalisme, HELP suggère de permettre au gestionnaire de fixer librement les critères rendant obligatoire la signature d'un contrat. Au vu des profils très hétérogènes des patients, allant d'une personne qui nécessite une prestation isolée à une personne nécessitant des soins réguliers, HELP estime que le gestionnaire devrait pouvoir choisir lui-même si la fourniture d'une prestation doit être soumise à la signature préalable d'un contrat ou non.

HELP comprend la nécessité de pouvoir expliquer un contrat et ses modalités à tous ses clients, même en langue des signes, pour respecter le principe du « *design for all* ». Cependant, l'association voit une difficulté dans la mise en œuvre de cette mesure et propose dès lors de prévoir des explications dans une des trois langues administratives, au choix du client.

Enfin, HELP déplore l'introduction d'un préavis obligatoire de deux mois dans le cas d'un changement de tarification. À son avis, il faudrait raccourcir ce délai pour permettre au gestionnaire d'adapter ses tarifs plus rapidement.

E. Avis de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins du 1er septembre 2020

La COPAS a émis un premier avis en date du 1er septembre 2020.

De manière générale, elle estime que le contrôle qualité instauré en 2017 est suffisant et que l'introduction d'un contrôle supplémentaire ne ferait qu'alourdir la charge administrative des organismes gestionnaires.

Elle s'oppose ensuite à ce que le recrutement de nouveau personnel soit limité à des engagements sous contrat et que la sous-traitance soit désormais interdite.

La COPAS estime que l'exigence selon laquelle seul le contrat signé par le résident ou son représentant légal puisse faire foi expose les structures à une insécurité juridique et à des dilemmes éthiques. À son avis, la prestation requise doit pouvoir être assurée tout de suite, même si le contrat formel n'est signé qu'à postériori. La COPAS demande ainsi un délai de 3 jours après le début de la prise en charge pour la signature du contrat. Elle propose en outre une dérogation pour les prises en charge courtes.

Elle s'oppose ensuite à ce que chaque adaptation tarifaire soit soumise à la signature d'un avenant au contrat. À son avis, une simple notification moyennant un préavis de deux mois devrait être suffisante.

F. Avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics du 25 novembre 2020

La Chambre des fonctionnaires et employés publics a émis un avis en date du 25 novembre 2020.

Elle félicite le Gouvernement pour sa volonté de moderniser la législation applicable aux structures et services pour personnes âgées et marque son accord avec l'intégralité du texte sous rubrique.

Elle relève toutefois que le projet de loi ne donne pas de précisions sur le fonctionnement et les attributions du comité d'éthique nouvellement créé. Elle souhaite en outre que chaque résident d'une structure d'hébergement soit informé en amont des éventuels suppléments à payer pour le service d'accompagnement à une visite médicale. Concernant les compétences linguistiques exigées pour les chargés de direction d'une structure d'hébergement, la Chambre des fonctionnaires et employés publics estime que le niveau B2 en langue luxembourgeoise n'est pas suffisante pour assurer la gestion journalière des établissements.

G. Avis du Conseil Supérieur des Personnes Handicapées du 22 mars 2021

Le Conseil Supérieur des Personnes Handicapées (ci-après « CSPH ») a émis un avis en date du 22 mars 2021.

Il demande tout d'abord que les personnes en situation de handicap vivant dans une structure stationnaire soient explicitement incluses dans le champ d'application du présent projet de loi. Bien qu'il salue la disposition prévoyant la mise en place d'un certain espace pour des activités de type sociale dans chaque établissement pour personnes âgées, il estime que la norme de $3m^2$ par résident prévue pour la taille de ces espaces n'est pas suffisante.

Le CSPH salue que chaque structure d'hébergement sera obligée de garantir à ses résidents l'accès aux technologies de l'information et de la communication. Il conseille dans ce contexte de proposer aux personnes âgées et handicapées les mêmes cours d'initiations aux outils informatiques organisés par le service BeeSecure dont bénéficient les élèves de l'enseignement secondaire.

Ensuite, le CSPH souhaite que le nombre minimum de personnel formé en soins palliatifs par structure d'hébergement soit augmenté afin d'assurer de manière continue la prestation de services d'accompagnement en fin de vie.

Au vu des besoins très divers en matière de psychogériatrie ou de soins palliatifs des personnes handicapées, le CSPH exige que le personnel soit formé aux besoins du public cible de la structure. Il conseille aussi une formation obligatoire sur les dispositions de la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

Concernant la gestion des réclamations il recommande d'instaurer une instance externe qui pourrait évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur, à titre d'exemple le médiateur.

Finalement, le CSPH conseille d'augmenter la cadence des audits externes pour garantir la qualité des services pour personnes âgées. Elle plaide pour une évaluation annuelle basée sur une approche des droits humains et non sur la seule gestion de l'établissement.

H. Avis de la Commission consultative des Droits de l'Homme du 31 mars 2021

La Commission consultative des Droits de l'Homme (ci-après « CCDH ») a émis un premier avis en date du 31 mars 2021.

La CCDH salue la volonté du Gouvernement d'améliorer la qualité, la transparence et la flexibilité des services pour les personnes âgées. Elle constate que le projet de loi introduit effectivement certains changements susceptibles de renforcer le respect des droits humains des personnes concernées.

La CCDH souligne ensuite qu'il est impossible d'améliorer la qualité des services sans aborder la question de la formation professionnelle du personnel encadrant. La CCDH insiste sur la mise en place d'une offre de formation professionnelle continue et la revalorisation des professions de soins pour répondre aux besoins gérontologiques actuels, conformément aux revendications du personnel soignant.

Par ailleurs, la CCDH estime que la pandémie COVID-19 a clairement montré qu'il n'est pas accordé suffisamment de place aux droits humains des personnes âgées. Elle rappelle que les personnes âgées ont les mêmes droits que toute autre personne : le droit à l'autonomie de vie, c.à.d. de pouvoir choisir leur lieu de vie et de recevoir des aides adaptées, le droit au respect de la vie privée et familiale, le droit à l'inclusion sociale et culturelle, le droit à l'accès aux soins de santé etc.

La CCDH en profite pour rappeler dans ce contexte que le Luxembourg n'a ratifié ni la Charte sociale européenne révisée ni le Protocole additionnel à la Charte sociale européenne de 1988 qui prévoient des dispositions importantes pour les droits des personnes âgées.

La CCDH se rallie à la recommandation du Conseil supérieur des personnes handicapées, selon lequel il faudrait « instaurer une instance externe qui puisse évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur » – une mission qui pourrait, selon lui, être attribuée à l'Ombudsman. En effet, l'Ombudsman, la CCDH et le Centre pour l'Égalité de Traitement avaient formulé cette même recommandation dans leur lettre ouverte sur des pratiques inquiétantes dans les institutions pour personnes en situation de handicap du 9 juillet 2020.

Enfin, la CCDH incite le gouvernement à garantir l'accès à des formations professionnelles de qualité, à revaloriser les professions de soins et à revoir son approche en ce qui concerne les fiches d'évaluation d'impact.

I. Avis complémentaire de la Commission consultative des Droits de l'Homme du 9 novembre 2021

En date du 9 novembre 2021, la Commission consultative des Droits de l'Homme a émis un avis complémentaire au présent projet de loi.

La CCDH salue l'intervention de Madame la Ministre de la Famille lors de la conférence de presse du 30 septembre 2021, lors de laquelle elle exprime sa préoccupation pour les personnes âgées et les défis liés à la crise sanitaire. La CCDH rappelle dans ce contexte qu'elle s'est donné comme objectif d'analyser dorénavant tous les projets de loi à venir pour veiller à ce qu'ils tiennent compte des conséquences de la pandémie Covid-19 pour les droits de nombreuses personnes vivant au Luxembourg.

Concernant la mise en place d'un Service national d'information et de médiation pour personnes âgées, la CCDH salue la volonté du gouvernement de mettre en place un mécanisme d'information, de promotion et de protection des droits des personnes âgées.

Bien qu'on puisse saluer la diversité et la précision des missions de ce service d'information et de médiation, la CCDH se pose des questions quant à l'indépendance d'un tel service, qui fonctionnera sous l'autorité du Ministère de la Famille. Elle tient à rappeler la recommandation du Conseil supérieur des personnes handicapées dans ce contexte, selon lequel il faudrait « instaurer une instance externe qui puisse évaluer la situation d'un point de vue des droits humains en vigueur ». La CCDH renvoie également à une recommandation qu'elle avait faite dans une lettre ouverte au sujet des personnes vivant dans des institutions pour personnes en situation de handicap.

Étant donné les nombreux parallèles entre le domaine du handicap et celui des personnes âgées, la CCDH réitère sa proposition d'étendre le champ de compétences de l'Ombudsman et d'intégrer également les visites des lieux où sont hébergées des personnes âgées dans les missions du contrôleur externe.

En ce qui concerne la création de comités d'éthique, le projet de loi initial prévoyait le recours à un comité d'éthique uniquement en cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie. Cependant, la CCDH constate que les amendements apportent un certain nombre de précisions quant aux missions et tâches de ces comités. Elle salue le fait que les missions de ces comités sont associées à des questions touchant au respect des droits fondamentaux, ce qui n'était pas le cas dans le projet initial.

Le CCDH se pose des questions quant aux profils des autres membres, qui ne sont pas précisés dans le projet de loi, c'est-à-dire les personnes qui ne sont pas médecin ou une personne exerçant une profession de santé. En même temps, elle constate avec satisfaction que ces comités d'éthique émettent leur avis en toute indépendance. Dans ce contexte, la CCDH souligne l'importance de veiller à une représentation équilibrée de femmes et d'hommes dans ces comités. Elle invite également les membres de ces comités à suivre les formations nécessaires en matière de droits fondamentaux. D'une manière plus générale, la CCDH recommande de préciser la composition et le fonctionnement de ces comités, tout en veillant à une composition pluraliste. Ses membres devraient disposer de connaissances en matière de droits fondamentaux.

En ce qui concerne la mise en place d'une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, la CCDH note que les amendements proposent également la mise en place d'une Commission qui exerce des fonctions consultatives auprès du ministre.

La CCDH réitère sa recommandation de veiller à une représentation équilibrée de femmes et d'hommes dans la Commission permanente. Concernant la représentation des ministères dans cette Commission, la CCDH se demande pourquoi d'autres ministères, comme par exemple le ministère de la Justice ou encore le ministère de l'Égalité entre les femmes et les hommes, n'ont pas leur place dans cette Commission, afin de garantir son caractère transversal.

D'une manière générale, la CCDH salue la volonté du gouvernement d'améliorer la qualité des services pour personnes âgées et la prise en compte accrue de leurs besoins. Néanmoins, elle souligne qu'il faudra éviter que la création des différents organes prévus par les amendements n'alourdisse la réalisation du respect des droits fondamentaux des personnes âgées et de leurs proches. Elle met en garde contre le risque d'un double emploi qui pourrait être fait par ces différents organes et souligne l'importance de garantir que les personnes concernées sachent quel organe contacter pour faire leurs démarches. Elle rappelle dans ce contexte l'architecture très complexe d'institutions en place dans le domaine du handicap, qui peut prêter à confusion. La CCDH insiste pour qu'il soit clair à qui les personnes âgées pourront s'adresser et que ce soit un organe disposant de moyens de contrôle efficaces pour remédier aux violations de leurs droits humains. Elle rappelle dans ce contexte que les organes prévus par les amendements ne sauront pas répondre à la nécessité de prévoir un mécanisme de contrôle externe et indépendant.

J. Avis complémentaire de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins du 29 novembre 2021

En date du 29 novembre 2021, la COPAS a émis un avis complémentaire au présent projet de loi.

La COPAS s'oppose à la création de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (ci-après « CPSPA »). À son avis, cette commission n'a pas lieu d'être car plusieurs de ses missions prévues se recoupent avec celles du CSPA. Par ailleurs, la COPAS est d'avis que le droit d'initiative aux niveaux sanitaire, financier et administratif, incombe au pouvoir exécutif et ne peut être délégué à une CPSPA composée en partie d'organes non gouvernementaux.

Elle s'oppose aussi à la création d'un nouveau service national d'information et de médiation pour personnes âgées puisque ses missions prévues seront identiques à celles déjà remplies par le service national d'information et de médiation santé.

La COPAS note et déplore l'absence d'un organe de guidance national de prévention et contrôle des infections associées aux soins à l'instar du Groupe national de prévention de l'infection nosocomiale existant dans le secteur hospitalier.

Elle salue la création des comités d'éthique au niveau des organismes gestionnaires.

Enfin, la COPAS recommande de prévoir l'introduction d'hygiénistes diplômés dans le secteur d'hébergement pour personnes âgées, afin de disposer de personnel spécialisé en prévention et contrôle de l'infection.

K. Avis complémentaire de la Chambre de Commerce du 6 décembre 2021

En date du 6 décembre 2021, la Chambre de Commerce a émis un avis complémentaire au projet de loi amendé.

De manière générale, elle estime que les amendements parlementaires comportent toujours des exigences trop éloignées de la réalité. Surtout les exigences concernant les compétences et qualités du personnel des structures pour personnes âgées seraient trop sévères et pourraient créer des barrières en termes d'embauche.

La Chambre de Commerce se questionne ensuite sur l'exigence de la présence d'un référent hygiène, tel qu'imposé par les amendements 18 et 43 pour les organismes gestionnaires de services et structures d'hébergement pour personnes âgées et de services d'aides et de soins à domicile. Au lieu de la présence obligatoire d'un référent hygiène, elle suggère plutôt de prévoir la présence d'un quota d'hygiénistes diplômés à l'instar de ce qui est prévu dans les hôpitaux.

Elle souligne ensuite que les couples désirant partager une chambre ne devraient pas être forcés d'engager plus de frais pour être logés dans un logement de type « appartement ». À son avis, des chambres à occupation double devraient être possible dans tout type de logement.

Finalement, elle demande de clarifier le rôle de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

L. Avis complémentaire de la Chambre des Salariés du 15 décembre 2021

En date du 15 décembre 2021, la Chambre des Salariés a émis un avis complémentaire au projet d'amendements au projet de loi sous rubrique.

Bien qu'elle approuve les amendements proposés par le gouvernement, la Chambre des Salariés réitère ses remarques et critiques déjà formulées dans son premier avis. Elle déplore notamment le manque de contrôle par rapport à la démarche qualité et du suivi des agréments, le manque d'information sur la disponibilité des chambres au sein des structures d'hébergement, le manque d'engagement législatif par rapport à la régulation des prix des pensions, l'absence de toute référence à l'aide « complément accueil gérontologique » et à son éventuelle réforme, ainsi que l'absence d'un plan de formation ou d'évaluation pour le personnel encadrant visant à garantir leurs compétences en langue luxembourgeoise.

Concernant la création d'une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, la Chambre des Salariés conseille d'y intégrer des représentants des organisations syndicales du domaine.

M. Avis complémentaire de la Commission nationale pour la protection des données du 20 mai 2022

En date du 20 mai 2022, la CNPD a émis un avis complémentaire au présent projet de loi.

Tout d'abord, la CNPD aimerait avoir des précisions quant aux critères qui justifient une conservation des données à caractères personnelles pour une durée de dix ans à compter de la fin du contrat d'hébergement, du contrat de prise en charge ou du contrat de services.

La CNPD regrette que les observations au sujet du manque de précision quant aux critères à prendre en compte pour apprécier l'honorabilité professionnelle des chargés de direction et du personnel encadrant n'aient pas été prises en considération par les auteurs du projet de loi.

Elle se félicite ensuite que les auteurs du projet de loi ont suivi les observations formulées par la CNPD dans son premier avis en ce qui concerne la tenue d'un registre des dossiers d'agrément par le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

N. Deuxième avis complémentaire de la Chambre de Commerce du 20 janvier 2023

La Chambre de Commerce a émis un troisième avis en date du 20 janvier 2023.

Elle attire l'attention sur le fait que le projet de loi constitue une transition très importante pour les organismes gestionnaires concernés et qu'il faudrait accompagner en parallèle par un plan de financement du secteur à la hauteur des changements prévus.

En ce qui concerne l'obligation générale pour l'organisme gestionnaire de respecter un préavis de deux mois avant de pouvoir mettre en œuvre un changement de tarification, la Chambre de Commerce estime qu'il faudrait prévoir une exception en cas d'adaptation indiciaire ou d'adaptation des tarifs par voie légale. À son avis, une telle adaptation ne devrait pas être soumis au préavis de deux mois, mais devrait pouvoir s'appliquer directement.

En ce qui concerne le service repas sur roues, elle constate que le projet amendé ne prévoit que la possibilité d'un lien contractuel avec l'usager et non pas avec une commune, alors qu'en pratique ces deux relations contractuelles existent et que celle avec la commune est même la plus répandue.

En ce qui concerne l'obligation d'une formation psycho-gériatrique, elle conseille de prévoir une dispense pour le personnel d'encadrement qui justifie de plusieurs années d'expérience au sein de services de soins et d'aide pour les personnes âgées. De même, concernant l'agrément des formateurs prévu par le projet de loi sous rubrique, la Chambre de Commerce est d'avis qu'il faudrait valoriser les formateurs en place dans les structures même s'ils ne remplissent pas les conditions de qualification nouvellement définies, notamment dans le cas d'éducateurs diplômés.

O. Deuxième avis complémentaire de la Confédération des organismes prestataires d'aides et de soins du 30 janvier 2023

En date du 30 janvier 2023, la COPAS a émis un troisième avis au projet de loi amendé.

En ce qui concerne l'introduction du nouveau système d'évaluation de la qualité des services, la COPAS note qu'un grand nombre d'informations devront être recensées et structurées par les structures d'hébergement, les services d'aides et soins ainsi que les centres de jour. Elle est d'avis qu'un tel recensement annuel est démesuré et nécessitera des ressources humaines considérables. Par ailleurs, elle craint que certaines des informations requises (pays de résidence du personnel, nombre de décès…) ne permettront pas d'évaluer la qualité des services mais plutôt de stigmatiser telle ou telle structure.

Elle déplore ensuite que le gouvernement n'a pas pris en considération un certain nombre de commentaires formulés par la COPAS dans ses précédents avis. Elle rappelle dans ce contexte :

– qu'elle ne voit pas de sens dans la création de Commission permanente pour le secteur des personnes âgées ;
– qu'elle préconise l'introduction d'un hygiéniste diplômé au lieu d'un référent hygiène ;
– que les missions du nouveau service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées devraient être confiées au service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé ;
– que les missions du conseil supérieur des personnes âgées devraient être élargies et inclure en partie celles dévolues à la nouvelle commission permanente.

P. Deuxième avis complémentaire de la Chambre des Salariés du 9 février 2023

La Chambre des Salariés a émis un troisième avis au projet de loi amendé en date du 9 février 2023.

De manière générale, la Chambre des Salariés salue les amendements favorisant la qualité des services pour personnes âgées, ainsi que l'introduction d'une nouvelle procédure concernant l'évaluation de la qualité.

Tandis qu'elle soutient les nouvelles pratiques liées au registre et à la diffusion des informations, elle regrette qu'il manque toujours l'information sur les places disponibles. Elle déplore aussi que le projet ne prévoit aucune régulation des prix des instituts d'hébergement et conseille dès lors d'introduire une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée.

La Chambre des Salariés exige ensuite d'adapter le barème du « complément accueil gérontologique » au coûts réels de la vie en 2022.

Finalement, elle suggère d'inclure les organisations syndicales dans la composition de la commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Q. Deuxième avis complémentaire de la Commission nationale pour la protection des données du 27 mars 2023

En date du 27 mars 2023, la CNPD a émis un deuxième avis complémentaire au présent projet de loi.

Elle salue que les amendements précisent désormais que la condition d'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires, mais souligne toutefois que les précisions apportées ne répondent que partiellement aux observations qu'elle avait formulées dans ses avis précédents.

En ce qui concerne l'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, elle salue que « les agents chargés de l'évaluation par le ministre » soient soumis au secret professionnel. Elle regrette toutefois que le projet de loi sous rubrique ne prévoit pas de durée de conservation des données qui seraient collectées à cette fin.

R. Troisième avis complémentaire de la Chambre de Commerce du 27 avril 2023

La Chambre de Commerce a émis un quatrième avis en date du 27 avril 2023.

Elle salue l'instauration d'un système de contrôle de la qualité des prestataires de services pour personnes âgées basé sur des critères prédéfinis, mais réitère ses commentaires, notamment, concernant l'amélioration des critères retenus et la prise en compte de l'impact financier pour les prestataires par le système prévu qui privilégie davantage une comparaison entre les différentes structures et services que leur évaluation, et risque de s'avérer démesuré et chronophage pour les prestataires au vu de cet objectif de comparaison.

*

IV. AVIS DU CONSEIL D'ETAT

A. Avis du Conseil d'Etat du 1er avril 2022

Le Conseil d'État a émis son premier avis en date du 1er avril 2022.

Il émet une multitude d'oppositions formelles, dont les détails peuvent être consultés dans le document 7524/13.

B. Avis complémentaire du Conseil d'Etat du 4 juillet 2023

La Haute Corporation a émis son avis complémentaire en date du 4 juillet 2023.

Elle remarque qu'elle n'est pas en mesure de lever l'opposition formelle qu'elle avait formulée à l'égard de l'article 2, paragraphe 5, et formule dès lors une proposition de texte à adopter par les auteurs.

Elle émet une nouvelle opposition formelle à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, lettre b), pour source d'insécurité juridique et demande de supprimer les termes « fixées dans la présente loi ».

En ce qui concerne le paragraphe 6, point 5°, de l'article 6, elle demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « chaque événement indésirable ou ».

En ce qui concerne la notion d'« événements indésirables » prévue à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l), point x), le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « ou d'événements indésirables ».

Elle émet une nouvelle opposition formelle au paragraphe 1er, alinéa 2, de l'article 13 et demande de déterminer les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet. En ce qui concerne le paragraphe 4 du même article, elle demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer le bout de phrase « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel ». Elle s'oppose aussi formellement au paragraphe 5 du même article et émet une proposition de texte.

Le Conseil d'État n'est pas en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard de l'article 24, paragraphe 1er, étant donné que celui-ci continue à se référer aux

« autres concepts de prise en charge spécifiques », sans pour autant apporter des précisions à cette notion.

Il émet une nouvelle opposition formelle à l'égard de l'article 81, point 6°, lettre c).

Il s'oppose formellement aux paragraphes 8 des articles 103 et 104.

Finalement, il émet encore une opposition formelle à l'égard de l'article 106, paragraphe 4, alinéa 2.

C. Deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat 2023

La Haute Corporation a émis un deuxième avis complémentaire en date du 13 juillet 2023.

Au vu des amendements introduits par la commission parlementaire, le Conseil d'État est en mesure de lever les oppositions formelles qu'il avait formulées dans ses avis précédents.

*

V. COMMENTAIRE DES ARTICLES

Remarques générales

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « professionnelle » est radié à chaque occurrence derrière le terme « honorabilité », respectivement « intégrité ». Sont concernés les articles 4, paragraphe 7, point 5°, et paragraphe 8, 5, paragraphe 4, 15, paragraphe 2, points 2° et 3°, 18, paragraphe 7, point 5°, et paragraphe 8, 19, paragraphe 4, 29, paragraphe 2, points 2° et 3°, 33, paragraphe 5, point 5°, et paragraphe 6, 34, paragraphe 8, 43, paragraphe 2, points 2° et 3°, 47, paragraphe 5, point 5°, et paragraphe 6, l'article 48, paragraphe 4, 53, paragraphe 2, points 2° et 3°, 57, paragraphe 3, point 4°, et paragraphe 4, 62, paragraphe 2, point 2°, 66, paragraphe 4, point 5°, et paragraphe 5, 67, paragraphe 4, 72, paragraphe 2, points 2° et 3°, 75, paragraphe 4, point 5°, et paragraphe 5, et finalement 84, paragraphe 2, point 2°.

Cette suppression est due à la considération que l'appréciation de l'honorabilité des chargés de direction, voire du personnel d'encadrement ne devrait pas se limiter aux seuls faits liés à la profession, mais également aux faits liés à la vie privée.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer qu'entre les dispositions des différents chapitres, il existe des dispositions récurrentes qui reprennent des libellés similaires adaptés aux champs d'application des différents chapitres ; l'avis du Conseil d'État se réfère dès lors à plusieurs reprises à des observations émises relatives à des articles du chapitre 1er. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article visé tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er. Il en est de même pour les observations formulées dans le cadre des avis des 4 et 13 juillet 2023.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le texte de substitution « jjmmaaaa » est remplacé par les termes « 7 janvier 2022 » au vu de la promulgation de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, ce dans l'entièreté du dispositif de la présente loi en projet à l'exception des articles 105 à 107. En effet, aux articles 105 à 107, le texte de substitution « jjmmaaaa » sera remplacé par la date de signature de la présente loi en projet une fois promulguée.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, les termes « service national d'information et de médiation pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées ». Alors que le chapitre 2 de la loi en projet ne s'adresse pas exclusivement aux personnes âgées et afin d'éviter toute confusion, il est proposé de modifier la dénomination du nouveau service.

*

Chapitre 1er – Structures d'hébergement pour personnes âgées

Article 1er – Définitions

L'article 1er détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, l'on entend par « structure d'hébergement pour personnes âgées » tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit.

Point 3°

Dans sa teneur initiale, le point 3° définissait la notion d'« organisme gestionnaire » comme l'organe qui est chargé de la gestion et l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le Gouvernement modifie la définition afin que la terminologie utilisée reflète celle de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Ainsi, il n'est plus fait mention de « l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées », mais de « la personne physique ou morale » qui en est chargée.

Point 4°

Dans sa teneur initiale, le point 4° définissait le terme « résident » comme principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « résident » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes visées doivent avoir atteint afin d'être comprises dans la notion de résident. En lieu et en place de la prédite limite d'âge, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

Point 5°

Aux termes du point 5°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « hébergement » l'accueil de jour et de nuit pour une durée non limitée dans le temps dans un logement ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé de la présente disposition a été modifié en vue de rendre ce dernier plus intelligible ; à cet effet, la partie de phrase « ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines » est supprimée.

Point 6°

Aux termes du point 6°, l'on entend par « logement » les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé.

Point 7° nouveau

Dans sa teneur initiale, le point 7° définissait le terme « unité adaptée ». Suite à l'insertion des points 7° et 8° nouveaux dans le contexte des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 7° initial devient le point 9° nouveau.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, un point 7° nouveau est inséré qui vise à définir la notion d'« unité de vie » comme unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum trente résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale.

Point 8° nouveau

Dans sa teneur initiale, le point 8° définissait la notion du « personnel d'encadrement ». Suite à l'insertion des points 7° et 8° nouveaux dans le contexte des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 8° initial devient le point 10° nouveau.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, un point 8° nouveau est inséré qui vise à définir la notion d'« oasis » comme un espace unique pouvant accueillir entre cinq et neuf résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales.

Point 9° nouveau

Suite à l'insertion des points 7° et 8° nouveaux dans le contexte des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 7° initial devient le point 9° nouveau.

Le point 9° nouveau définit par conséquent la notion d'« unité adaptée ». Dans sa teneur initiale, le libellé du point 7° initial subséquemment devenu le point 9° nouveau définissait la notion d'« unité adaptée » comme unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ayant des besoins de prise en charge spécifique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé de la présente disposition a été modifié en vue de rendre ce dernier plus intelligible ; à cette fin, la partie de phrase « ayant des besoins de prise en charge spécifique » est remplacée par la partie de phrase « nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ».

Point 10° nouveau

Suite à l'insertion des points 7° et 8° nouveaux dans le contexte des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 8° initial devient le point 10° nouveau.

Le point 10° nouveau définit par conséquent la notion du « personnel d'encadrement ». Dans sa teneur initiale, le libellé du point 8° initial subséquemment devenu le point 10° nouveau définissait la notion de « personnel d'encadrement » comme tous les agents, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole, dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé de la présente disposition a été modifié en vue de rendre ce dernier plus intelligible ; à cet effet, la partie de phrase « , qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole, » est supprimée.

Article 2 – Infrastructures et équipements

L'article 2 précise les critères auxquels les infrastructures et équipements des structures d'hébergement pour personnes âgées doivent être conformes, tels la répartition des chambres et la présence de certains lieux dits de vie commune.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er de l'article sous rubrique prévoit que les organismes gestionnaires respectent les prescriptions légales et règlementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises ont été accordées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État requiert la suppression du présent paragraphe pour être superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence que le respect des dispositions légales et réglementaires s'impose aux organismes gestionnaires ; il en est de même de l'accord des autorisations requises.

Paragraphe 2

La paragraphe 2 de l'article sous rubrique détermine les conditions que les différents types de logements doivent remplir.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase « , comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents » est supprimée au vu de l'insertion de la définition du terme « oasis » à l'article 1er, point 8° nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que, selon son interprétation, il ressort du libellé de la présente disposition que les structures d'hébergement pour personnes âgées doivent, d'un côté, offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau et de l'autre côté, elles disposent de la faculté de proposer des logements de type « appartement » ou de type « oasis ». En ce que l'offre de logements de type « appartement » ou de type « oasis » ne relève pas de l'obligation, le Conseil d'État en recommande l'omission au présent endroit.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État souligne que tant que la notion de « logement » n'est pas spécifiquement définie, il y a lieu d'entendre par les « logements » visés à la troisième phrase ceux visés par les phrases précédentes du paragraphe 2, c'est-à-dire tant les logements individuels que les logements de type « appartement » et de type « oasis ». Or, au sens de la définition de la notion d'« unité adaptée » prévue à l'article 1er, point 9° nouveau, les logements à regrouper dans une unité adaptée sont des logements individuels, non ceux de type « appartement » ou de type « oasis ». Par conséquent, le Conseil d'État demande à ce qu'il soit remédié à cette incohérence.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la troisième phrase est remplacée comme suit :

> « Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. ».

La présente modification a lieu afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État demandant à ce que le libellé du paragraphe sous rubrique soit mis en phase avec la définition de la notion d'« unité adaptée » prévue à l'article 1er, point 9° nouveau.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 concerne les lieux dont doit disposer une structure d'hébergement pour personnes âgées et sous quelles conditions.

Alinéa 1er

L'alinéa 1er détermine quels lieux doivent nécessairement être compris dans une structure d'hébergement pour personnes âgées et les modalités selon lesquelles ceux-ci doivent être aménagés.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 1er est modifié afin qu'« un bureau médical et de consultation » soit inclus parmi les lieux de vie communs dont chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose nécessairement.

Alinéa 2

L'alinéa 2 dispose que les salles de restaurant, les cafétérias et les salles polyvalentes peuvent être regroupées en un seul espace divisible.

Alinéa 3

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 3 prévoyait que lesdits lieux de vie commune prévus à l'alinéa 1er, points 4°, 5° et 6°, c'est-à-dire les séjours, les salles à manger ainsi que les locaux pour l'animation et la vie sociale, doivent se situer à proximité des logements.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 remplacé en vue de préciser que la mise en place d'un séjour supplémentaire est requise dès que le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes prenant désormais la teneur suivante :

> « Si le nombre maximum de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne du texte, de faire abstraction du terme « maximum » après le terme « nombre » étant donné que, selon l'article 1er, point 7°, toute unité de vie peut accueillir au maximum trente résidents. En effet, selon l'interprétation du Conseil d'État, la présente disposition a vocation à s'appliquer aux unités de vie comprenant entre vingt et trente résidents – vingt résidents au moins afin que l'obligation de fournir un deuxième séjour s'applique et trente résidents au plus en raison du plafond imposé par la définition de la notion d'« unité de vie » au sens de l'article 1er, point 7°.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait droit à la demande du Conseil d'État et le terme maximum est supprimé.

Alinéa 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 4 disposait que le nombre maximal de résidents par séjour ne pourrait dépasser vingt personnes.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 1er est supprimé ; les dispositions y contenues sont reformulées et reprises à l'alinéa 3 dans sa teneur modifiée.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 de l'article sous rubrique prévoyait qu'un système d'alerte d'urgence devrait être géré par chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et que les logements doivent permettre l'accès des résidents aux technologies de l'information et de la communication.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le Gouvernement procède à une légère reformulation du paragraphe sous rubrique sans pour autant altérer sa teneur.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État émet une opposition formelle à l'encontre du présent libellé en raison de l'insécurité juridique encourue en raison de l'imprécision de la disposition. En effet, à la lecture seule, l'obligation découlant du paragraphe 4 serait remplie dès que le matériel informatique nécessaire est mis à la disposition de chaque résident ; le Conseil d'État demande par conséquent que la présente disposition soit revue tout en envisageant que l'obligation susvisée pourrait être intégrée dans le paragraphe 5 qui se propose d'ores et déjà de prévoir qu'un règlement grand-ducal précise « le système d'alerte d'urgence individuel ». À cet effet, le Conseil d'État propose de compléter le paragraphe 5 par un point 6° nouveau prenant la teneur suivante :

« 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 4 est remplacé comme suit :

« (4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents. »

La présente modification est effectuée afin d'apporter la précision requise à la disposition sous rubrique suite à l'opposition formelle du Conseil d'État pour insécurité juridique.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 de l'article sous rubrique prévoit qu'un règlement grand-ducal fixera les modalités pratiques afférentes au présent article.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « individuel » est inséré après les termes « système d'alerte d'urgence » au point 4° en guise de précision. À l'occasion des mêmes amendements, le point 6° est supprimé en ce que le projet de règlement grand-ducal y afférent ne contient pas de dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution ; le Gouvernement précise que ces locaux sont d'ores et déjà soumis à des normes générales à respecter telle la norme dite « *Hazard Analysis and Critical Control Points* ».

Dans son avis du 1er avril 2022, en sus de l'observation relative au paragraphe 4, le Conseil d'État considère que les précisions prévues aux points 1°, 2° et 5° n'ont pas lieu d'être relevées dans un règlement grand-ducal étant donné que dans le cadre des autorisations de construire et des contrôles effectués par l'Inspection du travail et des mines, un certain nombre de ces éléments font déjà l'objet de normes établies pour ce genre de construction. Or, si les auteurs entendent prévoir des normes et critères plus stricts, ces derniers devront figurer dans le présent projet de loi avec la précision requise, sous peine d'opposition formelle.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 5 est remplacé comme suit :

« (5) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. »

La présente modification est effectuée afin de pourvoir la disposition sous rubrique davantage de précision. À l'instar des différents règlements grand-ducaux pris en application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, le règlement grand-ducal visé précisera des normes spécifiques à respecter au niveau des infrastructures des structures agréées. Il s'agit de définir des normes propres et supplémentaires au droit commun. Ainsi, il est proposé de compléter le point 1° par des exigences pour la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, la superficie des lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adapté. Les points 2° à 5° restent inchangés. Il est proposé d'insérer un nouveau point 6° qui tient compte de l'avis du Conseil d'État aux yeux duquel, il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État rappelle que dans son avis du 1er avril 2022, il avait demandé, sous peine d'opposition formelle, d'apporter des précisions à la notion d'« équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication » mentionnée à l'article 2, paragraphe 4, en ajoutant par exemple un point 6° au paragraphe 5 qui pourrait être formulé comme suit : « 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication ». Dans la mesure où les auteurs ont donné suite à cette demande, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

Toujours dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État avait également formulé une opposition formelle à l'égard du paragraphe 5 pour les raisons suivantes : « S'il est dans l'intention des auteurs d'émettre des normes et critères allant au-delà de ce qui est prévu par le droit commun régissant les structures d'hébergement pour personnes âgées, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de formuler ces exigences supplémentaires avec la précision requise dans la loi en projet. » Dans le commentaire portant sur l'amendement en question, les auteurs confirment qu'« [i]l s'agit de définir des normes propres et supplémentaires au droit commun. Ainsi, il est proposé de compléter le point 1° par des exigences pour la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, la superficie des lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ». Si, en apportant des précisions au point 1°, les auteurs ont encadré le champ d'application du règlement grand-ducal pour ce qui concerne la conception et l'aménagement des bâtiments, les exigences relatives à « la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée » ne sont [toujours] pas autrement définies dans la loi en projet qui continue à renvoyer à un règlement grand-ducal pour ce qui concerne leur précision. S'ajoute à cela que le Conseil d'État a exigé non seulement de préciser le point 1°, mais également les points 3° et 5° relatifs aux installations sanitaires et aux exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation. Il n'est donc pas en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard du paragraphe 5, sauf pour les auteurs de reformuler la phrase liminaire du paragraphe 5 comme suit :

« Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise : […] ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 de l'article sous rubrique prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions est en mesure d'accorder des dérogations aux exigences susmentionnées.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « est démesuré » au point 2° sont remplacés par les termes « constitue une charge disproportionnée » afin de mettre la terminologie du présent libellé en phase avec celle utilisée dans la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève que le libellé de la présente disposition suggère que l'accord d'une dérogation aux exigences visées relève d'une appréciation discrétionnaire dans le chef du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Or, les exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées constituent une restriction à la liberté de commerce et relèvent par conséquent d'une matière réservée à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution de manière que le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer le terme « peut » et de ne retenir que le terme « accorde ».

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État s'oppose formellement au libellé du point 2° en raison de l'absence de critères précis permettant d'apprécier le caractère disproportionné d'une charge. En effet, le prédit manque de critères encadrant cette appréciation aboutit à conférer un pouvoir d'appréciation illimité à l'autorité investie, à savoir le ministre ayant la Famille dans ses attributions, tandis que, comme évoqué ci-dessus, il s'agit d'une matière réservée à la loi aux termes de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution. En guise de répondre à la présente observation, le Conseil d'État propose aux auteurs de la présente loi en projet de se référer aux critères prévus dans la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs concernant la qualification d'une charge dite disproportionnée.

Toujours en référence à l'avis du Conseil d'État susmentionné, il est relevé que le point 3°, en ce qu'il semble constituer une sorte de « garde-fou » général permettant d'éviter de citer les normes visées par les auteurs du présent texte, est entaché d'une imprécision qui ne permet pas d'écarter tout pouvoir discrétionnaire absolu dans le chef de l'administration visée tandis que le paragraphe 6 traite de restrictions à la liberté de commerce au titre de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution. Par conséquent, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle, que le libellé de la présente disposition fasse état des exigences à respecter tout en assortissant les éventuelles dérogations de critères objectifs.

En outre, le Conseil d'État, dans le même avis, relève que le paragraphe 6 précise nullement dans quelle mesure le ministre ayant la Famille dans ses attributions pourrait être amené à accorder plusieurs dérogations.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service. ».

Le libellé du point 2° a été modifié sur base des dispositions de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée afin de donner droit à l'observation du Conseil d'État y afférente.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, le point 3° est supprimé afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État y afférente. Il est également fait droit à la demande du Conseil d'État de remplacer les termes « peut accorder » par le terme « accorde » à la phrase liminaire.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle émise à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, phrase liminaire au vu du remplacement effectué et repris ci-dessus.

En ce qui concerne le remplacement du terme « aux » par les termes « à ces », le Conseil d'État comprend que l'intention des auteurs est de se référer aux exigences insérées à l'article 2. Or, en maintenant l'expression « fixées par la présente loi », la disposition pourrait être comprise comme une

possibilité d'accorder des dérogations à toutes les dispositions concernant les exigences au niveau du bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées et est dès lors source d'insécurité juridique. Le Conseil demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « fixées dans la présente loi ».

En ce que le nouveau libellé du point 2° s'inspire de la définition de la notion de « charge disproportionnée » reprise par la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, point 2°.

Finalement, le Conseil d'État constate que l'opposition formelle émise à l'égard du point 3° n'a plus lieu d'être au vu de sa suppression.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire suite à la demande du Conseil d'État et procède dès lors à la suppression des termes « fixées dans la présente loi » à la phrase liminaire.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 3 – Prestations et services

Le présent article vise les prestations et services qui sont nécessairement garantis par les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Ainsi, il est prévu que les structures d'hébergement pour personnes âgées fournissent non seulement des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien, mais seront encore chargées d'établir et de mettre en œuvre des plans de vie individuel dans le chef de chaque résident et de pourvoir à des services d'animation et de vie sociale pour lesquels l'accent est mis sur l'ouverture de l'établissement afin de garantir des échanges avec le monde extérieur. Il est de même fait mention des services d'aides et de soins et de l'offre de prestations des actes définis au livre V du Code de la sécurité sociale concernant l'assurance dépendance.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « régulier » au point 1° est remplacé par le terme « quotidien » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, le point 4° est modifié afin de prévoir que le suivi régulier du résident hospitalisé par la structure d'hébergement pour personnes âgées n'est obligatoire que pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance au sens de l'article 12, paragraphe 2. En outre, la deuxième phrase du point 4° dans sa teneur initiale est supprimée au vu du regroupement des dispositions relatives au comité d'éthique à l'article 7 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État souligne que le point 1° fait figurer les logements de type « appartement » et de type « oasis » parmi les catégories de logement dont chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir la mise à disposition. Or, il s'avère qu'en cela, la présente disposition se trouve en contradiction avec le libellé de l'article 2, paragraphe 2, qui dépeint la mise à disposition de logements de type « appartement » et de type « oasis » comme faculté dans le chef des structures d'hébergement pour personnes âgées. Par conséquent, le Conseil d'État requiert, sous peine d'opposition formelle, la suppression des références aux deux types de logement précités. En outre, il est jugé opportun de prévoir une limite minimale dans le contexte de servir des repas chauds au lieu de prévoir, comme à présent que « [l]es prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud » ; libellé qui est source d'équivoque.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État relève qu'il ne ressort guère du libellé du point 4° en quoi consiste le suivi prévu, ainsi, la présente disposition suscite une opposition formelle de la part du Conseil d'État pour insécurité juridique ; accessoirement, le Conseil d'État fait observer que l'usage du terme « régulier » s'avère superfétatoire au vu de la précision que le suivi visé serait à effectuer deux fois par semaine.

Toujours relatif au point 4°, le Conseil d'État fait valoir que l'obligation d'assurer le suivi médical régulier des résidents dans le chef de la structure d'hébergement pour personnes âgées découle du contrat d'hébergement nonobstant du fait que le résident serait hospitalisé et indépendamment de la question de savoir si le résident dispose, ou non, d'une personne de contact ou de confiance tel que

prévue à l'article 12, paragraphe 2 ; la présente différence de traitement serait susceptible d'être contraire aux dispositions de l'article 10*bis*, paragraphe 1er, de l'ancienne Constitution, s'il s'avérait qu'elle n'est pas fondée sur des disparités objectives et ne se fonde pas sur des justifications rationnelles, adéquates et proportionnées au but poursuivi. Alors que le Conseil d'État s'interroge sur le caractère rationnellement justifié de la différence de traitement induite par la présente disposition, il réserve sa position quant à la dispense du second vote constitutionnel dans l'attente d'explications de nature à fonder la différence de traitement conformément à la jurisprudence de la Cour constitutionnelle.

Le Conseil d'État est encore à se demander pourquoi la structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir l'accompagnement de la visite médicale des médecins-généralistes dans l'institution, alors que pour la visite médicale auprès de « spécialistes », elle est seulement tenue de garantir « l'organisation » ? Puisque le paragraphe 2 prévoit que « l'accompagnement du résident à une visite médicale » peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement, le Conseil d'État comprend que celui-ci peut être offert sur facturation. Le Conseil d'État s'étonne par ailleurs du fait que le catalogue des prestations prévoit l'accompagnement des résidents pour les visites médicales auprès du généraliste au sein de la structure d'hébergement, alors que de toute façon pour tout déplacement au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées, il faut garantir un certain niveau d'accompagnement en fonction de l'état de mobilité du résident. Ce n'est que lorsque le résident doit quitter la structure, que l'organisme gestionnaire doit solliciter des ressources personnelles supplémentaires pour garantir un accompagnement adéquat.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le bout de phrase « , de type « appartement » ou de type « oasis » » est supprimé au point 1° afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État y afférente.

En outre, sont insérés les termes « au moins » après les termes « servi chaud » au point 1° afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État y afférente.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, le point 4° est remplacé comme suit :

« 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ; ».

La présente modification est effectuée afin de doter la disposition sous rubrique de suffisamment de précision conformément à ce que demande le Conseil d'État.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État dit être en mesure de lever son opposition formelle émise à l'égard du point 1° au vu de la suppression des termes « , de type « appartement » ou de type « oasis » ».

Dans la mesure où le point 4° ne se prononce plus sur le « suivi régulier » du résident hospitalisé et s'applique à l'ensemble des résidents, indépendamment du fait qu'ils disposent ou non d'une personne de contact, l'opposition formelle et la réserve de dispense du second vote constitutionnel peuvent être levées.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les services et prestations énumérés au paragraphe 1er font partie intégrante du contrat d'hébergement ainsi que du prix d'hébergement à payer mensuellement ajoutant que l'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des services offerts en tant que supplément aux prestations et services susvisés.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait valoir qu'il y a lieu de préciser la visite médicale visée à la deuxième et dernière phrase étant donné que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'« institution » fait partie intégrante du contrat d'hébergement et est compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement, du moins pour les personnes ne disposant pas d'une personne de contact ou de confiance. En outre, il est recommandé de remplacer le terme « institution » non autrement défini, par la notion de « structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er,

points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État et de la COPAS. Ainsi, l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées ne fait pas partie intégrante du prix d'hébergement, mais peut être contenu dans le catalogue des suppléments.

Article 4 – Chargé de direction

L'article 4 pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées devra effectuer ses tâches.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que la direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées est nécessairement assumée par un chargé de direction qui est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. La présente disposition détermine le contexte dans lequel ledit chargé de direction est tenu d'assurer les permanences obligatoires. Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les précisions, dont la présente dispositions est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants concernant le taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Paragraphe 2

La tâche du chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète pourvu que la structure d'hébergement pour personnes âgées ne dépasse pas une capacité d'accueil de soixante lits.

Paragraphe 3

Pour ce qui est des structures d'hébergement pour personnes âgées dont la capacité d'accueil dépasse les soixante lits, l'organisme gestionnaire dispose de la possibilité de soit engager un chargé de direction dont la tâche est complète, soit de se fier à deux chargés de direction sous condition que chacun des deux dispose d'une tâche à hauteur de 50 pour cent d'une tâche complète.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer qu'avec la suppression, au paragraphe 1er, de la responsabilité directe du chargé de direction « devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » en cause, il s'impose d'adapter le libellé du présent paragraphe en supprimant les termes « qui sont alors solidairement responsables », la question de la responsabilité des éventuels chargés de direction ne se posant plus. Dans l'hypothèse où les auteurs n'entendent pas supprimer les termes susvisés, le Conseil d'État demande a minima de supprimer le terme « solidairement » en raison de l'équivoque qui l'entache.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 instaure la possibilité pour un chargé de direction d'assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées pourvu que les conditions détaillées au présent paragraphe soient remplies.

Paragraphe 5

À l'instar du paragraphe 4 du présent article, le paragraphe sous rubrique prévoit que le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut également assumer la direction de plusieurs services tombant dans le champ d'application de la loi en projet sous rubrique.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devrait également être traitée par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont insérés les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » afin de préciser ce qu'il y a lieu d'entendre par absence de longue durée suite à l'observation du Conseil d'État y afférente.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle émise en ce que la précision requise a été apportée à la disposition sous rubrique.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 détaille les conditions que devra remplir le chargé de direction prospectif afin de pouvoir assumer cette tâche.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « brevet de technicien supérieur ou » sont insérés entre les termes « d'un diplôme du niveau » et « bachelor » afin de donner aux personnes détentrices d'un diplôme du niveau brevet de technicien supérieur, par exemple un infirmier en soins généraux, la possibilité d'accéder à un poste de chargé de direction.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 8

Le paragraphe 8 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin en faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus de sorte qu'il est désormais fait référence à des « antécédents judiciaires ».

Article 5 – Personnel d'encadrement

L'article 5 prévoit les conditions que devront remplir les membres du personnel d'encadrement au sein d'une structure pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er précise ainsi que 80 pour cent des membres du personnel d'encadrement seront engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et que ceux-ci devront disposer d'une qualification destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que l'obligation dans le chef de l'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif de disposer d'une autorisation d'exercer est d'ores et déjà prévue par d'autres lois telles celles du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ainsi que du 10 août 2005 portant création d'un Lycée technique pour professions éducatives et sociales de manière qu'il y a lieu d'omettre la troisième phrase pour être superfétatoire.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est complété par une quatrième phrase nouvelle prenant la teneur suivante :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. ».

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 dispose qu'en aval des 80 pour cent énoncés au paragraphe 1er, 20 pour cent des membres du personnel d'encadrement pourront intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève qu'étant donné qu'au paragraphe 1er, il est disposé qu'au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification professionnelle, il est superfétatoire de prévoir « qu'au plus vingt pour cent » ne nécessitent pas de qualification professionnelle. S'il est dans l'intention des auteurs de souligner le fait que le personnel d'encadrement qui intervient soit sous contrat de travail sans disposer de qualification professionnelle soit sur vacation ou à titre bénévole ne peut pas intervenir dans l'organisation des prestations et services, il y a lieu, dans un souci d'une meilleure lisibilité, de prévoir cette condition au paragraphe 1er en écrivant par exemple :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. ».

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 prévoit que les membres du personnel d'encadrement doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que la présente disposition manque de clarté en ce qu'il ne ressort pas clairement du libellé si le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail devra comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par honorabilité du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'appréciation de l'honorabilité susvisée relatives à l'article 4, paragraphe 8, ainsi qu'aux développements plus extensifs au sujet de l'article 15 ci-dessous.

Alinéa 1er

À l'instar du chargé de direction, le personnel d'encadrement est soumis à la condition d'honorabilité visant à garantir l'exercice intègre de sa fonction ainsi que la protection des usagers.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4, alinéa 2, prévoyait que l'honorabilité susvisée s'appréciait sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État y afférente ; l'honorabilité du personnel d'encadrement s'apprécie ainsi sur base d'antécédents judiciaires.

Alinéa 3

Selon l'alinéa 3, est considéré comme manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte son intégrité de sorte que l'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction qui lui incombe.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 instaure une obligation dans le chef des organismes gestionnaires de structures d'hébergement pour personnes âgées de veiller à la formation continue du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Paragraphe 6

La paragraphe 6 prévoit que les tâches dont l'accomplissement est soumis à la condition que le personnel concerné détienne des qualifications spécifiques par voie légale ou réglementaire le soient effectivement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que la présente disposition ne présente aucune valeur normative propre et que, par ailleurs, en ce qui concerne les professions de santé, elle s'avère superfétatoire dans la mesure où la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé prévoit même des sanctions pénales pour « celui qui exerce, sans y être autorisé, une de ces professions, sauf le cas d'urgence avérée » en son article 16, paragraphe 1er, lettre a).

Article 6 – Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

L'article 6 prescrit le nombre minimal de personnel ainsi que le niveau de formation minimal de ce dernier.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er disposait qu'une permanence d'encadrement en aides et soins est assurée à tout moment tout en précisant en quoi consiste cette permanence en matière de présence de certains membres du personnel d'encadrement.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est modifié afin de prévoir que la permanence d'encadrement en aides et de soins est assurée non seulement par une présence de personnel infirmier mais également par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. De même, il est désormais prévu que la présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement est requise pour chaque tranche supplémentaire de soixante lits au lieu de rendre obligatoire la présence d'un « deuxième agent faisant partie du personnel d'encadrement » pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus tel qu'initialement prévu. Cette augmentation des prescriptions relatives à la présence obligatoire de certaines catégories d'agents permet d'assurer une meilleure qualité d'encadrement, surtout pendant la nuit ; la présente modification dispose également que la prédite présence minimale augmente par tranches de soixante lits supplémentaires au lieu de plafonner la présence minimale requise à deux agents pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, comme tel était le cas initialement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait valoir qu'il serait judicieux de préciser la qualification requise pour les « agents » au sens du présent paragraphe et se demande pour quelle raison les auteurs n'ont pas repris les dispositions relatives aux normes minimales en matière de personnel prévues à l'article 12 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées qui détermine de façon détaillée le nombre

de postes à plein temps nécessaires par résident sans pour autant avoir recours à des tranches de résidents.

En outre, le Conseil d'État s'interroge sur la portée de la troisième phrase du paragraphe sous rubrique qui dispose que ce paragraphe « s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement.

La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau précise le nombre minimal en personnel d'encadrement dont la présence est requise selon le nombre de résidents à prendre en compte.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration constate que les points 1° à 4° se réfèrent erronément à des « usagers » tandis que les structures d'hébergement pour personnes âgées accueillent des « résidents » au sens de l'article 1er, point 4°. Partant, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de redresser cette erreur matérielle en remplaçant le terme « usagers » par le terme « résidents ».

Alinéa 2 nouveau

Une permanence d'encadrement en aides et de soins est assurée par une présence infirmière et par un membre du personnel d'encadrement augmenté par un membre du personnel d'encadrement par tranche supplémentaire de trente lits.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 détermine la proportion minimale du personnel d'encadrement qui devra disposer d'une formation d'au moins quarante heures en soins palliatifs fixant ce seuil à 40 pour cent.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'indiquer avec précision que la formation visée est celle prévue en exécution de l'article 1er, alinéa 4, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement. En outre, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose d'une formation d'au moins cent-soixante heures.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate que la modification qui permet d'apporter les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs visée, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à cet endroit.

Paragraphe 3

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 précisait qu'au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire preuve d'une formation d'au moins cent-soixante heures en soins palliatifs dès qu'au moins un résident se prévaut d'une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié de sorte qu'il est dorénavant impératif qu'au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fasse preuve d'une formation d'au moins cent-soixante heures en soins palliatifs indépendamment du fait qu'au moins un résident se prévaut d'une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs. L'esprit qui sous-tend la présente modification est celui que chaque gestionnaire devrait à tout moment, et donc indépendamment de la présence ou non d'un résident en situation de fin de vie, être prêt à offrir des soins palliatifs de qualité à une personne en fin de vie.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle et à l'instar de l'observation relative au paragraphe 2, d'indiquer avec précision que la formation visée est celle prévue en exécution de l'article 1er, quatrième alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement. En outre, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose d'une formation d'au moins cent-soixante heures.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est complété par les termes « en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate que les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs ont été apportées à la disposition sous rubrique de sorte que le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à cet endroit.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait qu'au moins 40 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement devraient se prévaloir d'une formation d'au moins quarante heures en psychogériatrie. La formation adéquate du personnel d'encadrement est assurée par l'État et un règlement grand-ducal précisera l'organisation de cette dernière.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'oppose formellement au présentes dispositions en ce que le domaine de la santé relève des matières réservées à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 5, de l'ancienne Constitution de manière que l'article 32, paragraphe 3, de l'ancienne Constitution vient à s'appliquer nécessitant que le Grand-Duc ne puisse prendre des règlements qu'en application d'une disposition légale particulière qui fixe l'objectif des mesures d'exécution et, le cas échéant, les conditions auxquelles elles sont soumises. Or, excepté le nombre d'heures minimal de formation à suivre par le personnel concerné, les présentes dispositions ne déterminent ni les principes, ni les points essentiels régissant la prédite formation. Cette observation vaut également pour la formation prévue au paragraphe 6 nouveau, alinéa 2.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 4 est remplacé comme suit :

« (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. ».

La présente modification a pour objet de répondre à l'opposition formelle du Conseil d'État. Suite à cette opposition formelle, un article 103 nouveau a été introduit dans le présent dispositif qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle reprise ci-dessus dans la mesure où la formation en question est désormais réglée par la présente loi en projet.

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents. ».

Considérant la complexité croissante de soins de santé prodigués, la présente insertion est effectuée en vue d'assurer une meilleure organisation des soins de santé.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État estime que, dans sa teneur actuelle, le paragraphe sous rubrique revient à imposer dans le cas où un seul agent assume la fonction de responsable des soins de santé que cet agent doit être présent en permanence. En outre, le Conseil d'État considère que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative et propose de reformuler la deuxième et dernière phrase du présent paragraphe comme suit :

« Il organise et coordonne les soins de santé administrés aux résidents. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveille » et le terme « à » est supprimé à deux reprises afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

La présente insertion est effectuée sur l'arrière-plan de la pandémie de la COVID-19 qui, elle, a fait surgir la pratique des dits référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires sur base d'ordonnances du directeur de la Santé. Ainsi, il est visé à pérenniser cette bonne pratique en l'entérinant légalement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'oppose formellement au libellé du présent paragraphe en raison de son incompatibilité avec les prescriptions de l'article 32, paragraphe 3, de l'ancienne Constitution lues concomitamment avec l'article 11, paragraphe 5, de l'ancienne Constitution, à l'instar de ce qui est relevé concernant le paragraphe 4. À l'instar de l'observation reprise au paragraphe 5 concernant l'usage de l'expression « veille à », il y a lieu de remplacer le terme « veille » par « surveille » ou « vérifie ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est remplacé comme suit :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

La présente modification a pour objet de préciser les missions du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Par ailleurs, il est précisé que le référent signale chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé. La formation du référent hygiène est désormais définie à l'article 104 nouveau.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande, quant au point 5°, ce qu'il faut entendre par la notion d'« événement indésirable ». Étant donné que les missions à décrire sont celles de l'agent assurant la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections ainsi que de respect des règles d'hygiène et sanitaires, il estime qu'il ne peut s'agir que d'événements en relation avec des problèmes d'hygiène ou de risque infectieux, de sorte que, dans un souci de sécurité juridique, il demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « chaque événement indésirable ou ». S'ajoute à cela que le point 4° dispose déjà que le référent doit « identifier les situations à risque infectieux », de sorte que s'il est nécessaire de rajouter qu'il doit les signaler, les auteurs pourraient reformuler le point 4° de la manière suivante :

« 4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.».

Le point 5° pourrait alors être supprimé.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

L'alinéa 3 prévoit que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 7 – Comité d'éthique (initialement « Autre personnel »)

Dans sa teneur initiale, l'article 7 traitait du personnel autre que le personnel d'encadrement, dit « autre personnel », et instaurait la possibilité que le personnel qui ne tombe pas dans le champ d'application des articles 5 et 6 précités pourrait faire l'objet d'un contrat de travail conclu avec l'organisme gestionnaire ou d'un contrat de sous-traitance au gré de l'organisme gestionnaire ; contrairement aux agents relevant du personnel d'encadrement pour lesquels un quota est prévu, conformément à l'article 5, paragraphe 1er.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'article 7 est remplacé et porte désormais sur le comité d'éthique afin de préciser les missions et les modalités de fonctionnement des comités d'éthique. Au vu du nombre élevé et de la complexité croissante des questions d'éthique ou relatives au respect des droits fondamentaux, il y a lieu de préciser les missions et le fonctionnement des comités d'éthique.

Paragraphe 1er nouveau

En vertu du paragraphe 1er nouveau, un comité d'éthique doit être institué par chaque organisme gestionnaire, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3 ; l'organisme gestionnaire est tenu de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement dudit comité d'éthique.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait valoir que, dans la mesure où il relève de l'évidence que le comité éthique doit disposer des moyens nécessaires à son bon fonctionnement, le Conseil d'État recommande de supprimer le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement », pour être superfétatoire. En raison de la redondance des dispositions du paragraphe 2, deuxième phrase, par rapport au présent paragraphe, le Conseil d'État suggère de faire abstraction du paragraphe 2, deuxième phrase, et d'insérer la phrase suivante au présent paragraphe :

« Dans le cas d'un comité éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et le présent paragraphe est complété comme suit :

« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Les présentes modifications visent à donner suite aux suggestions du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Paragraphe 2 nouveau

Le comité d'éthique est composé au gré de l'organisme gestionnaire tout en veillant à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. La mise en place d'un comité d'éthique se fera par décision de l'organisme gestionnaire, voire par décision conjointe de plusieurs organismes gestionnaires, s'il est envisagé que le comité d'éthique à mettre en place serait compétent pour plusieurs organismes gestionnaires. Les membres du comité d'éthique peuvent être internes à l'organisme gestionnaire ou provenir d'ailleurs. Le comité d'éthique se compose d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir de la formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État recommande de faire abstraction de la deuxième phrase pour être redondante par rapport au paragraphe 1er et d'insérer une phrase analogue au paragraphe 1er.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait droit à la demande du Conseil d'État ; la deuxième phrase est ainsi supprimée.

Paragraphe 3 nouveau

Le paragraphe 3 nouveau précise la mission des comités d'éthique ainsi que les modalités de l'exercice de celle-ci.

Alinéa 1er

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, décrit les tâches qui incombent à un comité d'éthique.

Point 1° – Le comité d'éthique est responsable de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que l'expression « fournir une aide à la décision concernant […] des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents » est inappropriée étant donné qu'aucune décision n'est à prendre dans ce contexte par le résident, son représentant légal ou la personne de contact au sens de l'article 12 ; dans ce cas, la seule mission du comité d'éthique est de vérifier le respect des droits fondamentaux du résident par l'organisme gestionnaire. Il en découle que la présente disposition est à reformuler comme suit :

« de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou aux questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ; ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « des » est remplacé par les termes « de répondre à des » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État y afférente sans que la reformulation proposée soit pour autant reprise.

Point 2° – Le comité d'éthique est responsable d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que les points 1° et 3° portent sur les droits fondamentaux des résidents en général tandis que le point 2° porte sur les droits fondamentaux « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services

prévus à l'article 3. » Ainsi, le Conseil d'État se demande si cette différence est voulue et, dans l'affirmative, quelle en serait la raison.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 » est supprimée.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate les auteurs suppriment à l'article 7, paragraphe 3, point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ». Même si cette suppression trouve son origine dans une observation du Conseil d'État, celui-ci recommande de maintenir en fin de phrase une référence aux « résidents » afin d'éviter que le comité d'éthique risque d'être consulté pour des questions en relation avec des droits fondamentaux ne concernant pas les résidents de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Point 3° – Le comité d'éthique est responsable de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Alinéa 2

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 2, dispose que, dans le cadre de sa mission, il est loisible au comité d'éthique de demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 nouveau.

Paragraphe 4 nouveau

Les avis du comité d'éthique sont émis en toute indépendance et pour ce qui est des avis émis dans le cadre des attributions dévolues au comité d'éthique conformément au paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, points 1° et 2°, non contraignants et confidentiels. Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

Paragraphe 5 nouveau

L'organisme gestionnaire, voire la direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées devront entendre le comité d'éthique, si ce dernier en fait la demande, et ce dans un délai maximal de deux semaines.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer qu'il ne ressort guère de la présente disposition dans quel contexte s'inscrit la possibilité pour le comité d'éthique d'être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction ; s'il s'agit des missions répertoriées au paragraphe 3, il y aurait lieu d'y renvoyer expressément.

Paragraphe 6 nouveau

Le paragraphe 6 nouveau dispose que le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre compétent ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 8 – Informations

L'article 8 vise à fournir un encadrement pour l'échange et la transmission des informations en question entre les différents intervenants.

Paragraphe 1er

Est ainsi créé un registre sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions qui prendra la forme d'un site Internet ayant la finalité d'informer le grand public au sujet des informations pertinentes sur les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

« Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État suggère de remplacer la dénomination du registre par celle de « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées » afin de viser les informations concernant les seules structures d'hébergement pour personnes âgées visées par le chapitre 1er. Par ailleurs cette dénomination s'aligne sur les dénominations des registres créés pour les autres services pour personnes âgées.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle. De même, la Commissions de la Famille et de l'Intégration fait sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par celui de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par les alinéas suivants.

Alinéa 1er

En vertu du paragraphe 2, alinéa 1er, le présent registre sera alimenté par les renseignements que lui livreront les organismes gestionnaires qui seront notifiés au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par « communiquer » ou « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 prévoyait que les données répertoriées dans le présent registre seront également accessibles au candidat résident et au résident, voire à son représentant légal, auprès de l'organisme gestionnaire en question qui les transmettra par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par « transmettre » ou « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

> « Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 3

En ce qui concerne la conservation des données répertoriées dans ledit registre, il est prévu que les données supprimées feront l'objet d'un archivage pendant les cinq années qui suivent leur suppression ; l'archivage est soumis à l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

> « À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commissions permanente pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 est remplacé comme suit :

> « Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations qui doivent être publiées au registre sous rubrique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

5° le nombre, les types et les catégories de logements ;

6° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

7° la liste et les prix des suppléments ;

8° le projet d'établissement ;

9° le modèle type du contrat d'hébergement ;

10° le règlement d'ordre intérieur. ».

La présente modification est partiellement effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus, mais également afin de préciser son libellé en y incluant désormais également les noms du responsable des soins et du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires. Par ailleurs, le point 7° nouveau précise que le prix mensuel d'hébergement est à communiquer pour chaque logement.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et en ce qui concerne le point 1°, le Conseil d'État comprend que celui-ci vise les informations relatives à la structure d'hébergement pour personnes âgées et estime dès lors qu'il est inapproprié de demander à l'organisme gestionnaire de transmettre au registre « le matricule de la personne morale ou un identifiant unique [de la structure pour personnes âgées] » étant donné que la structure d'hébergement pour personnes âgées est, selon la définition reprise à l'article 1er, un « établissement » et non pas une personne morale ou physique.

Le Conseil d'État recommande ainsi dans un souci de meilleure lisibilité de fusionner les points 1° et 2° en écrivant par exemple :

« 1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ; ».

Les points subséquents seraient à renuméroter le cas échéant.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Article 9 – Règlement général

L'article 9 porte sur le règlement général d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que chaque organisme gestionnaire d'une structure d'hébergement pour personnes âgées doit adopter un règlement général comprenant un projet d'établissement, les

règlements de sécurité et les plans d'intervention, le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, visiteurs et le personnel ainsi qu'un organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Alinéa 1er

L'alinéa 1er précise le contenu du règlement général.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État attire l'attention des auteurs sur la nécessité de remplacer l'expression « portant sur » par celle de « contenant » à la phrase liminaire de la présente disposition.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Point 1° – Aux termes du point 1°, dans sa teneur initiale, le projet d'établissement susmentionné devait être élaboré en concertation avec les usagers et le personnel en vue de faire état des caractéristiques du projet de vie et du projet des soins qui sont proposés aux usagers. À cette fin, ledit projet d'établissement définissait notamment la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les modalités d'admission des usagers, le concept de bientraitance et la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la phrase liminaire du présent point est modifiée afin de ne plus prévoir que le projet d'établissement sous rubrique est élaboré en concertation avec les usagers et le personnel ; ceci est désormais prévu par l'alinéa 2. En outre, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, les références reprises à la lettre f) sont adaptées au vu de la consolidation des dispositions relatives au comité d'éthique à l'article 7.

De même, sont insérées les lettres m) et n) nouvelles prenant la teneur suivante :

« m) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

n) un système de prévention et de lutte contre les infections ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de préciser la teneur qu'est censée prendre la notion des « autres concepts de prise en charge spécifique » en ce qu'elle n'est guère définie contrairement à la notion d'« oasis », par exemple.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État note que la lettre k) évoque des « objectifs [de] qualité] et des « indicateurs d'évaluation » tandis que l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, fait référence à des « indicateurs de qualité à évaluer ». Dans ce contexte, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées par ses soins à l'égard de l'article 13 et demande, si les notions d'« indicateur d'évaluation » et d'« indicateur de qualité à évaluer » concernent les mêmes indicateurs et suggère que les auteurs choisissent une seule et unique terminologie pour désigner les indicateurs évoqués, et ce dans un souci de cohérence interne et de meilleure lisibilité.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 1° est remplacé comme suit :

« 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) la continuité des soins ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ; »

La présente modification est effectuée afin de supprimer le bout de phrase se référant à « d'autres concepts de prise en charge spécifique » au vu de l'opposition formelle du Conseil d'État à l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre d). De plus, il a été procédé à la suppression de la lettre k) initiale qui prévoyait que le règlement général devrait définir un système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et des indicateurs d'évaluation ; en vertu de l'article 13 nouveau, cette indication est devenue superfétatoire.

La lettre l) nouvelle définit désormais avec précision les points à régler dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. En effet, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a montré la nécessité d'appliquer des procédures précises et adéquates. Le texte définit clairement les exigences et procédures à mettre en place en matière de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires.

De plus, il est inséré une lettre m) nouvelle. En effet, depuis que les médicaments anti-infectieux sont utilisés, la résistance des micro-organismes, tels les bactéries, champignons, parasites mais également les virus, à ces médicaments n'a cessé d'augmenter. Un plan de gestion des antibiotiques permet une utilisation rationnelle et responsable des antibiotiques, par la détection d'une infection bactérienne ou non, le choix de l'antibiotique approprié, l'adaptation de la durée du traitement, le dosage et la forme de l'administration des antibiotiques. L'objectif est de garantir le meilleur traitement possible tout en évitant l'apparition de processus de sélection et de résistance chez les bactéries.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État rappelle qu'il avait formulé une opposition formelle à l'égard de la lettre d) étant donné que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » y visés n'étaient aucunement définis. Dans la mesure où les termes « , ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

À la lettre h), le Conseil d'État suggère une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas « ouverte », mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

« h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

À la lettre l), point i), et dans un souci de cohérence interne du chapitre 1er, le Conseil d'État recommande de remplacer le terme « chambres » par le terme « logements ».

Concernant le lettre l), point ix), le Conseil d'État estime que les termes « conduites à tenir » sont malaisés et qu'il faudrait plutôt viser « les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ».

En ce qui concerne la notion d'« événements indésirables » prévue à la lettre l), point x), il est renvoyé à l'observation formulée à l'égard de l'article 6, paragraphe 6. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande ici encore, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « ou d'événements indésirables ».

Par ailleurs, il se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résident.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration supprime la lettre m) afin de répondre à l'observation du Conseil d'État y relative. Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide, en outre, de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Point 2° – Le point 2° dispose que les règlements de sécurité et les plans d'intervention font partie intégrante du règlement général d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Point 3° – Le point 3° dispose que le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel fait partie intégrante du règlement général d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

Point 4° nouveau – Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante :

« 4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 et suite à la suppression effectuée à l'alinéa 1er, point 1°, phrase liminaire, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le règlement général ainsi que ses modifications sont impérativement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions, au personnel et aux résidents, voire leurs représentants légaux, et ce par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est modifié afin de prévoir que le règlement général ainsi que ses modifications éventuelles sont également communiqués à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 10 – La forme du contrat d'hébergement

L'article 10 précise les aspects formels auxquels un contrat d'hébergement doit être conforme.

Paragraphe 1er

L'organisme gestionnaire est tenu de conclure un contrat d'hébergement avec le résident ou son représentant légal conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Paragraphe 2

Le contrat sous rubrique est nécessairement rédigé en langues française ou allemande, sans que cela ne délie l'organisme gestionnaire de l'obligation d'expliquer son contenu au résident prospectif, voire son représentant légal ; cette explication devra être fournie en luxembourgeois, si la demande en est faite. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait savoir qu'il estime qu'en pratique cette disposition ne peut que difficilement être mise en œuvre dans la mesure où le contrat susvisé est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne pourrait assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est complété comme suit :

> « Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement. ».

Considérant les observations formulées par le Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022, la présente modification a pour objet de compléter le paragraphe 2 afin de tenir compte des situations exceptionnelles où le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales ou dans des situations, où aucun représentant légal n'a encore été désigné. Dans des cas exceptionnels, le texte prévoit qu'un membre de la famille pourra signer le contrat.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate que cet ajout ne reflète pas l'intention du Conseil d'État en ce que le paragraphe 2 permet à n'importe quel membre de la famille du résident, y compris ceux qui ne défendent pas les intérêts de la personne âgée, de signer le contrat d'hébergement. Il faudrait au moins prévoir que la personne qui signe le contrat soit également celle qui figure comme personne de contact au dossier individuel du résident. Par ailleurs, cette signature « provisoire » ne devrait être valide que jusqu'au jour où le résident revient à capacité de signer, car au plus tard à partir de ce moment, le contrat d'hébergement est à soumettre définitivement à celui-ci avec les explications nécessaires quant aux dispositions en vigueur et les modifications éventuelles souhaitées par celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités de signer, le représentant légal éventuel prendra alors en charge la signature définitive du contrat d'hébergement dès sa désignation effective. Dans cet ordre d'idées, le Conseil d'État suggère de reformuler la disposition comme suit :

> « Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident. ».

Le Conseil d'État note également que les auteurs des amendements ont omis d'ajouter ces précisions aux articles 25, 40, 63 et 86 nouveaux qui portent sur la forme des contrats à signer par les usagers et les organismes gestionnaires respectivement des services d'aides et de soins à domicile, des centres de jours pour personnes âgées, des services repas sur roues ou des services téléalarme. Les auteurs des amendements ne donnent pas d'explications y relatives. Dans un souci de cohérence interne du dispositif sous avis, le Conseil d'État recommande de procéder aux adaptations éventuellement nécessaires, y compris le cas échéant la proposition de texte ci-dessus.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Paragraphe 3

Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par les parties ; la signature au compte de l'organisme gestionnaire advient par l'intermédiaire du chargé de direction ou, à défaut, par toute autre personne désignée à cet effet par l'organisme gestionnaire. Le résident prospectif, voire son représentant légal, exprime également son consentement aux conditions proposées par l'organisme

gestionnaire par la signature du contrat d'hébergement. Lesdites signatures interviennent obligatoirement avant l'admission de la personne en cause. Pour l'occasion de la signature du prédit contrat, le résident prospectif, voire son représentant légal, peut se faire accompagner d'une personne de son choix et le contrat d'hébergement sera remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État considère que la partie de phrase prévoyant que « le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix » pour la signature du contrat est dépourvue de valeur normative et superfétatoire en ce que toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature du contrat.

Paragraphe 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que le contrat d'hébergement faisait nécessairement mention des conditions et modalités de sa résiliation, révision et de la cessation des mesures qu'il contient.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé afin d'intégrer ses dispositions dans l'article 11 en son paragraphe 1er, point 13° nouveau.

Article 11 – Le contenu du contrat d'hébergement

L'article 11 détermine les dispositions matérielles qui doivent figurer dans un contrat d'hébergement au sens de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er précise les dispositions matérielles à intégrer dans un contrat d'hébergement ; sont notamment évoqués les droits et obligations des parties au contrat, la détermination du logement, les conditions du transfert du résident d'un logement à un autre, le prix du logement et des services connexes.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 13° nouveau reprenant les dispositions de l'article 10, paragraphe 4 initial, et prenant la teneur suivante :

« 13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 précisait les conditions formelles selon lesquelles un contrat d'hébergement est modifié en faisant référence au conditions prévues à l'article 10 ; le résident, voire son représentant légal, est dûment averti de tout changement de tarification par préavis de deux mois.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé par un libellé similaire prenant la teneur suivante :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau reprend les dispositions du paragraphe 2 initial, première phrase.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit que le régime général applicable aux modifications des termes initiaux d'un contrat d'hébergement ne s'applique pas aux modifications relatives à la tarification ; ces modifications sont notifiées au résident, voire à son représentant légal, sous préavis de deux mois.

Paragraphe 3

Pour ce qui est des personnes n'occupant qu'un logement de court séjour, les contrats d'hébergement y afférents sont soumis aux prescriptions du paragraphe 1er sauf en ce qui concerne les points 3°, 7° et 12° ; lesdits contrats d'hébergement pour logements de court séjour sont par conséquent exempts de

l'obligation de définir les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre, de définir les conditions et modalités du dépôt de garantie et de contenir un état des lieux signé par le contractant.

Article 12 – Dossier individuel

L'article 12 a trait au dossier individuel à établir au sujet de chaque résident.

Paragraphe 1er

Chaque résident sera doté d'un dossier individuel établi lors de son admission et continuellement mis à jour. Ce dossier individuel est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement au sens de l'article 5, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance conformément au livre V du Code de la sécurité sociale ainsi qu'au résident et, le cas échéant, à son représentant légal en ce qui concerne les éléments énumérés au paragraphe 2 dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 1er, première phrase, est modifié sans pour autant toucher à sa teneur normative. En effet, les auteurs des amendements se limitent à énoncer les finalités pour lesquelles le dossier individuel est établi, à savoir l'amélioration de l'efficacité de la prise en charge du résident ainsi que la facilitation de la création et du suivi de cette prise en charge.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux et suite à l'avis de la Commission nationale pour la protection des données, la troisième phrase du paragraphe sous rubrique est remplacée comme suit :

> « L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur la notion de « plan de prise en charge du résident » en ce qu'il y a soit lieu de se référer au « plan de vie individuel » évoqué à l'article 3, paragraphe 1er, point 2°, s'il s'agit du même document, soit de définir en quoi consiste ledit « plan de prise en charge du résident », sous peine d'opposition formelle, s'il s'agit d'un document différent du « plan de vie individuel » susmentionné.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « plan de prise en charge du résident » sont remplacés par les termes « plan de vie individuel du résident » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus. En outre, la troisième phrase est supprimée pour être superfétatoire en ce que le paragraphe 3 contient une disposition analogue.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que le remplacement des termes « plan de prise en charge du résident » par les termes « plan de vie individuel du résident » lui permet de lever son opposition formelle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite du contenu du dossier individuel d'un résident d'une structure d'hébergement pour personnes âgées.

À cet effet, la présente disposition énonce les éléments qu'un tel dossier individuel doit contenir ; parmi ceux se trouvent notamment les données d'identité du résident et, le cas échéant de son représentant légal, les noms et coordonnées des personnes de contant et des médecins traitants, une copie du contrat d'hébergement dans sa teneur applicable ainsi que toutes informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 1er est modifié en ses points 1°, 3°, 4° et 6° afin de préciser leurs libellés. De même, est inséré un point 10° nouveau prenant la teneur suivante :

> « 10° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer que le terme « structuré » utilisé au point 10° est dépourvu de valeur normative et devra partant être supprimé. En outre, le Conseil d'État propose un libellé alternatif pour le point 10° afin d'éviter toute confusion entre les composantes du

dossier individuel visé au paragraphe sous rubrique et le dossier individuel même ; le libellé proposé prend la teneur suivante :

« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés. Un règlement grand-ducal […] ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 10° est remplacé comme suit :

« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. ».

La présente modification fait suite à une observation émise par le Conseil d'État et la COPAS dans leurs avis respectifs. Ainsi, la disposition sous rubrique ne se réfère plus à un règlement grand-ducal spécifique, mais à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et au règlement grand-ducal pris en son exécution.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que les soins de santé administrés dans le cadre de la prise en charge par l'assurance dépendance ne constituent qu'une partie des données visées au point 10°. Partant, dans un souci de cohérence avec l'article 387*bis*, il demande de supprimer les termes « de santé » étant donné que les soins administrés sont ceux relatifs aux actes essentiels de la vie qui ne concernent pas nécessairement des soins de santé à administrer.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État en supprimant les termes « de santé » après les termes « les soins ».

Alinéa 2 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 disposait que l'organisme gestionnaire serait responsable de la conservation du dossier individuel de chaque résident et ce pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 3 nouveau prenant la teneur suivante :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que le présent paragraphe fait double emploi avec le paragraphe 1er, troisième phrase, et qu'il y a partant lieu de le supprimer.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale. ».

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de reformuler le paragraphe sous rubrique en ce qu'il soumet l'accès du résident ainsi que des représentants légaux aux données visées à la

condition que cet accès s'inscrit dans l'exécution des missions légales et conventionnelles qui leur seraient confiées. Or, tel n'est pas le cas pour les résidents et les représentants légaux de manière à rendre leur accès aux données visées virtuellement factice ; il en est de même pour ce qui est du secret professionnel auquel les résidents et les représentants légaux seraient astreints.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État suggère de scinder le paragraphe sous rubrique en deux alinéas : un premier alinéa porterait alors sur l'accès par le résident ou son représentant légal au dossier individuel du résident et un second sur l'accès et le secret professionnel du chargé de direction, du personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, et du médecin traitant.

Finalement, le Conseil d'État suggère de supprimer la partie de phrase « et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal » pour être superfétatoire étant donné que cet article s'applique nécessairement à tout membre du personnel qui est susceptible d'être détenteur d'informations soumises au secret professionnel.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 5 est remplacé comme suit :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de prévoir la signature provisoire du contrat d'hébergement par une personne choisie parmi les personnes de contact dont les données sont insérées au dossier individuel du résident, le paragraphe 5, point 1°, serait à compléter par les termes « ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Article 13 – Qualité des prestations et services

L'article 13 détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 13 est remplacé ; le détail des modifications effectuées est répertorié par paragraphes et alinéas.

Au vu des observations des avis du Conseil d´État, de la COPAS et des chambres professionnelles, il est proposé de définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour. Au lieu de laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la présente loi en projet et précisés par règlement grand-ducal. L'approche choisie entraîne que la qualité pourra être comparée entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue. En ce qui concerne le choix de l'échantillon, les évaluateurs devront tenir compte des capacités cognitives des personnes à interviewer.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre ayant la Famille dans ses attributions, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions les données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre prévu à l'article 8. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

En second lieu et concernant la méthode d'évaluation basée sur des interviews, le Conseil d'État considère que celle-ci est nécessairement qualitative et ne peut pas se solder facilement par l'attribution d'une note. Par ailleurs, ici encore il est malaisé de mélanger obligations légales résultant de la future loi et appréciations qualitatives de la mise en place de ces obligations telle qu'elle est perçue par les résidents ou le personnel de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Quant aux indicateurs de qualité même, le paragraphe 5 dispose que l'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories sur lesquelles porte l'évaluation de la qualité. Ainsi, la base légale contient tous les critères à analyser. Le Conseil d'État renvoie ici encore pour le détail à l'examen de l'annexe 3, tout en levant l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard de l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, initial.

Une deuxième opposition formelle avait été formulée à l'égard du paragraphe 2, alinéa 3, initial qui prévoyait que « [l]'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » Dans la mesure où cette disposition n'est plus prévue par le texte amendé, l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système aurait porté sur l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats d'hébergement.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement général défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction de la structure d'hébergement,

b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;

4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8. ».

Ainsi, le paragraphe 1er, dans sa teneur modifiée, prévoit désormais que le ministre ayant la Famille dans ses attributions fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8, au moins tous les trois ans.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État recommande d'ajouter les termes « des prestations et » après les termes « la qualité » afin d'aligner le libellé du paragraphe 1er au libellé de l'intitulé de l'article sous examen.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

L'alinéa 1er nouveau prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système portait notamment sur l'évaluation du projet d'établissement, la qualité des soins et de prise en charge des usagers et le degré de satisfaction des usagers du personnel ainsi que des proches.

Dans avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État considère que la partie de phrase « définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) » est à supprimer en ce que la disposition précitée de l'article 9 dispose que le projet d'établissement définit « le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation », sans autrement préciser les termes y utilisés. Si les auteurs ont voulu préciser que l'évaluation doit se faire par rapport aux objectifs de qualité que la structure d'hébergement s'est donnée par l'intermédiaire de son projet d'établissement, le Conseil d'État suggère de disposer que le système de la gestion de qualité évalue « le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport à ses objectifs de qualité ».

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État constate que les points 3°, 5° et 6° emploient également la notion d'« objectifs de qualité » et suggère de préciser auxdits points qu'il s'agit des objectifs de qualité visés au point 1°.

Suite aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa sous rubrique est supprimé.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau disposait que les indicateurs de qualité à évaluer par le présent système prévu à l'alinéa 1er seraient précisés par règlement grand-ducal.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que la disposition sous rubrique prévoit qu'un règlement grand-ducal préciserait les indicateurs de qualité prévus à l'alinéa 1er, points 1° à 7°, qui touchent à des matières réservées à la loi, à savoir la protection de la santé et la liberté de commerce, en vertu de l'article 11, paragraphes 5 et 6, de l'ancienne Constitution, sans déterminer les éléments essentiels. Par conséquent, le Conseil d'État est amené à demander, sous peine d'opposition formelle, que soient déterminés sans équivoque quelconque les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet.

Suite aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa sous rubrique est supprimé.

Alinéa 3 nouveau (supprimé)

Aux termes de l'alinéa 3 nouveau, l'organisme gestionnaire était tenu de formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de formuler avec la précision requise la définition des objectifs visés en ce qu'il ne ressort pas clairement du dispositif si les auteurs visent par « objectifs » les « objectifs de qualité » indiqués ci-dessus impliquant que l'organisme gestionnaire formule les « objectifs de qualité » pour une période d'évaluation ; il s'ensuit que le libellé de l'alinéa 3 nouveau constitue une insécurité juridique pour l'organisme gestionnaire.

Suite aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa sous rubrique est supprimé.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er initial adviendrait tous les cinq ans et serait mise en œuvre de concert avec les résidents, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9. ».

Ainsi, le paragraphe 2 précise les catégories et sous-catégories de données à partir desquelles la qualité sera évaluée.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État recommande de remplacer la notion de « chambre » par celle de « logement » dans un souci de cohérence terminologique du chapitre 1er. Il tient encore à relever que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration remplace le point 2° comme suit :

« 2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ; ».

En ce que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère, il échet de supprimer la mention afférente à l'article 13, paragraphe 2, point 2°.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

L'alinéa 1er nouveau reprenait la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur les raisons qui ont amené les auteurs à prévoir que l'évaluation prévue au paragraphe 1er de l'article sous rubrique doit être réalisée au moins tous les cinq ans. Aux yeux du Conseil d'État, ce délai, même s'il s'agit d'une durée à ne pas dépasser, paraît assez long et pourrait être utilement réduit.

Suite aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa sous rubrique est supprimé.

Alinéa 2 nouveau(supprimé)

L'alinéa 2 nouveau reprenait partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Suite aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa sous rubrique est supprimé.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que ladite évaluation se clôturerait par la discussion des conclusions et recommandations qui en auraient résulté et qui auraient été reprises dans un rapport documentant également les mesures concrètes à implémenter par l'organisme gestionnaire ; la prédite discussion concernait tous les intervenants, au sens du paragraphe 2, impliqués dans la procédure d'évaluation.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 initial est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter après l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 nouveau par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant le ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 1er, point 1°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émané de la procédure évoquée au paragraphe 2 nouveau est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 nouveau est remplacé comme suit :

> « (3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.
>
> Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau précise les données sur base desquelles l'évaluation de la qualité est réalisée.

Alinéa 2 nouveau

L'évaluation précitée s'effectue à partir d'échantillons de dossiers et de personnes à interviewer dont la composition dépend du gré des agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire concerné étant tenu de soutenir les démarches y afférentes.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel. ».

Le paragraphe 4 nouveau énumère les données auxquelles les agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sont autorisés à accéder.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de supprimer le bout de phrase « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel » dans la mesure où l'accès aux communications est limité aux communications en relation avec les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de donner suite à la suggestion du Conseil d'État et procède à la suppression des termes « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse de résidents, de leurs proches et du personnel ».

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, Conseil d'État note que le paragraphe 5 est censé décrire la méthode de calcul de la « note par catégorie et sous-catégorie » et qui, selon le libellé proposé, « constitue la moyenne des notes obtenues par critère » alors que « la note générale » constitue « la moyenne des notes obtenues par catégorie ». Par la suite, ces « moyennes » ne sont plus mentionnées, mais les auteurs attribuent des lettres A, B, C et D censées exprimer un pourcentage de « points de qualité remplis ». Par ailleurs, le Conseil d'État note que le paragraphe 5 prévoit l'attribution de points de qualité allant de 1 à 5, alors qu'à l'annexe apparaissent également des critères pour lesquels sont attribués des points de qualité allant de 0 à 1 selon que le document visé existe ou n'existe pas.

Plusieurs questions s'imposent dès lors à la lecture de cette disposition : comment les auteurs entendent-ils calculer une « moyenne » sur des points attribués à différents critères alors que ces points ne relèvent pas d'une même échelle ? En effet, certains critères sont uniquement évalués entre 0 ou 1 point, tandis que d'autres sont évalués de 1 à 5 points. Pourquoi calculer des moyennes si ensuite l'évaluation globale porte sur un pourcentage de points de qualité remplis ? Finalement, dans la mesure où la note générale n'est pas mentionnée à un autre endroit du dispositif, quelle est son utilité ?

Au vu de ces questions et imprécisions, le paragraphe 5 est source d'insécurité juridique, de sorte que le Conseil d'État doit s'opposer formellement audit paragraphe. Il demande aux auteurs d'insérer le libellé suivant en lieu et place du paragraphe 5 proposé par les auteurs :

« (5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, […]. »

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau disposait que les critères de qualité, à déterminer par règlement grand-ducal, sont cotés d'un à cinq points et que ces cotations sont prises en compte pour l'attribution de la note générale qui elle prend la forme de lettres majuscules allant de A à D.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2023, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » à la première phrase et le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » à la deuxième phrase en ce que les dispositions relatives aux critères d'évaluation, dont la détermination était initialement dévolue à un règlement grand-ducal, sont désormais intégrées dans le présent dispositif sous forme d'une annexe 3 nouvelle.

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 1er nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3. ».

Alinéa 2 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 2 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint. ».

Alinéa 3 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 3 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints. ».

Alinéa 4 nouveau

Dans ce contexte, il est loisible aux agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'organisme gestionnaire de formuler des observations écrites qui sont annexées au rapport final de l'évaluation.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8. ».

Le paragraphe 6 nouveau prévoit que l'organisme gestionnaire, ayant recueilli une note insuffisante dans une catégorie ou en ce qui concerne la note générale, doit élaborer un programme de remédiation qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2022, les termes « ou si la note générale » sont supprimés pour être superfétatoire en ce qu'il est d'ores et déjà considéré comme suffisant de recueillir une note insuffisante dans l'une des catégories visées afin de déclencher la procédure en question.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de texte relative au paragraphe 5, la phrase liminaire du paragraphe 6 serait également à reformuler comme suit :

« Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, […] ».

Toujours à la première phrase, le Conseil d'État demande d'accorder le terme « élaboré » au genre masculin pluriel si les auteurs estiment que non seulement le calendrier de remédiation, mais également les mesures de remédiation doivent être élaborées en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Le Conseil d'État constate que l'intention des auteurs de prévoir qu'à la fois les mesures et le calendrier de remédiation sont élaborés en concertation avec les personnes précitées est confirmée par la formulation de la deuxième phrase qui emploie la notion de « programme de remédiation », notion qui semble viser à la fois les mesures et le calendrier de remédiation.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Paragraphe 7 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 7 nouveau prenant la teneur suivante :

« (7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er précise les catégories d'informations à transmettre, avant le 1er juillet de chaque exercice, au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que le paragraphe 7 détermine les informations de l'année précédente que l'organisme gestionnaire doit transmettre tous les ans avant le 1er juillet au ministre et qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8. Le Conseil d'État estime que cette disposition pourrait être intégrée à l'endroit de l'article 8 qui porte sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées et qui détermine les données à publier sur ce registre. Par ailleurs, le Conseil d'État s'interroge sur la publication d'un certain nombre de données repris aux lettres b) à d). En effet, quel est l'intérêt de publier le nombre de décès par établissement ? Ce nombre peut être fonction de la répartition par âge ou d'aléas dus à des épidémies. Le Conseil d'État comprend que ces données peuvent éventuellement être utiles pour les responsables chargés de l'évaluation de la qualité pour interroger l'organisme gestionnaire sur les raisons qui sont à l'origine d'une augmentation ou diminution du nombre de décès. Il estime toutefois que ces données n'ont pas leur place dans un tableau non autrement commenté à l'adresse du grand public. Le Conseil d'État s'étonne encore sur la nécessité de publier les données sur la nationalité des résidents, le degré de dépendance ainsi que d'autres spécificités impactant l'encadrement des résidents. Telle que formulée, cette disposition laisse sous-entendre que l'encadrement des résidents est différent si la répartition par nationalité est différente. Quel est l'intérêt pour le public de disposer de ces données ? Par ailleurs, le Conseil d'État relève que les exigences en matière de personnel doivent de toute façon être respectées et que les données y relatives sont recueillies en vertu des dispositions de l'article 8, paragraphe 3, point 4°. Les autres caractéristiques concernant le personnel, à savoir leur genre, âge, pays de résidence, présences et absences, ne relèvent d'aucun critère de qualité et n'impactent pas l'encadrement des résidents. En ce qui concerne les caractéristiques relatives aux types de contrat et aux formations, ceux-ci constituent des conditions légales à respecter et devraient être communiquées au ministre dans le cadre des données obligatoires à transmettre en exécution de l'article 8 précité. Le Conseil d'État demande par conséquent de supprimer les données relatives aux décès des résidents ainsi que celles relatives aux caractéristiques des résidents et du personnel d'encadrement et de l'autre personnel visées aux lettres c) et d).

Lors de ses réunions des 6 et 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration prend note des observations du Conseil d'État quant aux données visées par la présente disposition ; la Commission de la Famille et de l'Intégration retient cependant qu'il est primordial de détenir ces informations en vue d'une politique basée sur des constats objectifs et de les publier par souci de transparence.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit qu'un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er nouveau.

Article 14 – Agrément

L'article 14 porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les

dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense pas la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 1er, point 3°, de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 15 – Dossier d'agrément

L'article 15 précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 14 est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer une structure d'hébergement pour personnes âgées précise en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 1er, point 3°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant notamment des documents et renseignements relatifs à l'identité de la personne morale, si la demande émane d'une personne morale, à l'identité du chargé de direction, au personnel d'encadrement ainsi qu'à l'enceinte proposée à accueillir la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées indiquant que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peut être prouvée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des articles 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3°, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure

d'hébergement pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont insérés les termes « sur base des antécédents judiciaires » après les termes « la condition d'honorabilité » aux points 2° et 3° et sont remplacés les termes « l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées » aux points 3° et 4°, afin de donner suite aux observations du Conseil d'État y afférentes.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que dans la mesure où les points sous examen visent à préciser que la condition d'honorabilité du chargé de direction et du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires », les oppositions formelles émises par le Conseil d'État à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3°, peuvent être levées.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énuméré au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée de la structure d'hébergement des personnes âgées concernée.

Article 16 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 16 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaurerait un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont insérés les termes « des agréments » entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » afin de permettre une nette distinction entre les registres à instaurer aux termes de la présente loi en projet.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement des données à caractère personnel visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; et ceci au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ci-après « règlement (UE) 2016/679).

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de supprimer la deuxième phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq an après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102, paragraphe 3.

Chapitre 2 – Service d'aides et de soins à domicile

Article 17 nouveau (article 16 initial) – Définitions

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 16 initial devient l'article 17 nouveau.

L'article 17 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État attire l'attention sur le fait que le présent article ne prévoit pas de définition pour la notion d'« usager » dont est pourtant fait usage dans le cadre d'autres articles du chapitre 2 portant sur les services d'aides et de soins à domicile pour désigner la personne à laquelle s'adressent les services tombant sous le champ d'application de ce chapitre. Il estime qu'il ne peut s'agir, dans ce contexte, que des personnes ayant recours, à leur domicile, à un réseau d'aides et de soins indépendamment de leur âge et de leur état de dépendance, contrairement à d'autres services visés par la loi en projet qui ne s'adressent qu'à des personnes âgées.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « service d'aides et de soins à domicile » toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, principalement au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « principalement » est supprimé en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État se pose la question de savoir s'il existe des services n'offrant que la prise en charge en fin de vie ou des prestations de soins relevant d'une seule profession de santé qui ne sont pas constitués en réseaux d'aides et de soins à l'égard de l'assurance dépendance en ce qu'il ressort de la définition de la notion de « réseau d'aides et de soins » prévue à l'article 389, paragraphe 1er, alinéa 1er, du Code de la sécurité sociale qu'est à considérer comme « réseau d'aides et de soins » « un ensemble valablement constitué d'une ou de plusieurs personnes physiques ou morales assurant aux personnes dépendantes maintenues à domicile les aides et soins requis en fonction de leur état de dépendance ». Par ailleurs, le Conseil d'État estime que le terme « activité » est inapproprié alors qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « toute activité » sont remplacés par les termes « tout prestataire offrant des activités » afin de faire droit à l'observation du Conseil d'État y afférente.

Point 3°

Aux termes du point 3°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Point 4°

Aux termes du point 4°, l'on entend par « personnel d'encadrement » tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Article 18 nouveau (article 17 initial) – Prestations et services

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 17 initial devient l'article 18 nouveau.

L'article 18 nouveau détermine les conditions selon lesquelles les prestations et services des services d'aides et de soins à domicile doivent être effectués.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur la redondance éventuelle entre les présentes dispositions et celles du Code de la sécurité sociale se demandant si les services d'aides et de soins, au sens de la présente loi en projet, sont liés à l'assurance dépendance par le biais de conventions-cadre établies. Si tel est le cas, l'article sous rubrique est à supprimer pour être superfétatoire,

voire redondant, par rapport aux dispositions du Code de la sécurité sociale. Dans la négative, le Conseil d'État estime qu'il est préférable de se limiter par référence aux dispositions similaires prévues au Code de la sécurité sociale afin de mettre en place une certaine harmonisation des procédures. En effet, pour tout bénéficiaire d'un réseau d'aides et de soins dont les prestations sont prises en charge par l'assurance dépendance, un plan de prise en charge individuel est déjà établi.

Paragraphe 1er

Ainsi, il est prévu que chaque service d'aides et de soins à domicile, par le biais de son personnel d'encadrement propre, est tenu de garantir les prestations telles que définies au livre de V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ainsi que la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « , avec son personnel d'encadrement propre » sont supprimés en ce qu'il est superfétatoire de préciser que les prestations et services à garantir par l'organisme gestionnaire le sont également par son personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État, se référant aux termes « la prestation de soins », fait observer qu'il convient soit de déterminer la prestation de soins y visée, soit de se référer aux « prestations de soins relevant des attributions des professions de santé » si l'ensemble des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé sont visées, tel que mentionné au commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

En vertu du paragraphe 2, le service d'aides et de soins à domicile établit un plan individuel pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre ; ce plan individuel comprend la planification, le développement et la prestations de services ainsi qu'un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la conception de sa propre prise en charge.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que le recours à un comité éthique devrait être assuré en cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un usager en fin de vie.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est supprimé pour étant devenu superfétatoire au vu de l'insertion de l'article 22 nouveau reprenant l'intégralité des dispositions relatives aux comités d'éthique.

Article 19 nouveau (article 18 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 18 initial devient l'article 19 nouveau.

L'article 19 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un service d'aides et de soins à domicile devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que certaines dispositions du présent article présentent des similitudes avec celles de l'article 4 et renvoie par conséquent aux observations ainsi que l'opposition formelle émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un service d'aides et de soins à domicile incombe à un chargé de direction responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est engagé sous contrat de travail et doit être, personnellement ou par le biais de délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 et de l'article 19 nouveau, à la disposition des usagers et de leurs familles, ce sur rendez-vous ; le nom de ces délégués doit être porté à la connaissance des usagers et du personnel d'encadrement.

Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que le paragraphe sous rubrique prévoit la possibilité pour le chargé de direction de disposer de « délégués » tandis que cette possibilité n'est pas prévue pour les autres services visés par la présente loi en projet.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails dont la présente disposition est pourvue risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants relatives au taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 sont » sont remplacés par le terme « est » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État et de mettre la présente disposition en phase avec celles qui demeurent en ce que la possibilité de doter le chargé de direction de délégués ne figure nulle autre part.

Paragraphe 2

Si le service d'aides et de soins à domicile ne compte pas plus de cinquante postes équivalents temps plein de personnel d'encadrement, la tâche du chargé de direction pourra être de 75 pour cent d'une tâche complète.

Paragraphe 3

Lorsque l'effectif du service d'aides et de soins à domicile dépasse les cinquante postes équivalents temps plein de personnel d'encadrement, la tâche du chargé de direction doit être une tâche complète.

Paragraphe 4

Le poste du chargé de direction en tâche complète peut être occupé par deux chargés de direction dont les tâches respectives s'élèvent à 50 pour cent pour chacun ; la responsabilité aurait alors été solidairement endossée par les deux chargés de direction.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 3, le Conseil d'État fait observer qu'avec la suppression, au paragraphe 1er, de la responsabilité directe du chargé de direction « devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire » en cause, il s'impose d'adapter le libellé du présent paragraphe en supprimant les termes « qui sont alors solidairement responsables », la question de la responsabilité des éventuels chargés de direction ne se posant plus. Dans l'hypothèse où les auteurs n'entendent pas supprimer les termes susvisés, le Conseil d'État demande a minima de supprimer le terme « solidairement » en raison de l'équivoque qui l'entache.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont supprimés les termes « qui sont alors solidairement responsables » suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 5

Un chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services d'aides et de soins à domicile pourvu qu'il occupe une tâche complète.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traitée par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont insérés les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle émise en ce que la précision requise a été apportée à la disposition sous rubrique.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 détaille les devoirs dont devra s'acquitter le chargé de direction dans l'exercice de ses tâches.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 8

Le paragraphe 8 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin et fait allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait droit à la demande du Conseil d'État en ce que le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents ».

Article 20 nouveau (article 19 initial) – Personnel d'encadrement

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 19 initial devient l'article 20 nouveau.

L'article 20 nouveau précise les conditions que doit remplir le personnel d'encadrement d'un service d'aides et de soins à domicile.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les dispositions des paragraphes 2, deuxième phrase, 3, 4 et 5 présentent des similitudes avec celles de l'article 5, paragraphes 1er, deuxième phrase, 3, 4 et 5, et renvoie par conséquent aux observations émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er disposait que le personnel d'encadrement devrait être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est précisé qu'au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire afin de donner une plus ample marge de manœuvre aux organismes gestionnaires et de permettre à certains professionnels, tels les kinésithérapeutes, psychologues ou infirmiers libéraux, d'exercer leurs activités de façon indépendante respectivement en sous-traitance pour un service d'aides et de soins.

Paragraphe 2

Parmi le personnel d'encadrement, au moins 80 pour cent sont tenus de détenir une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois reconnus, destinant leur

titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. Les détenteurs d'une telle qualification professionnelle dans les domaines des soins et socio-éducatif disposent nécessairement d'une autorisation d'exercer.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 1er, le Conseil d'État constate que l'obligation dans le chef de l'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif de disposer d'une autorisation d'exercer est d'ores et déjà prévue par d'autres lois telles celles du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ainsi que du 10 août 2005 portant création d'un Lycée technique pour professions éducatives et sociales de manière qu'il y a lieu d'omettre la troisième phrase pour être superfétatoire.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. ».

La présente modification vise à donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 3

Quant aux capacités linguistiques requises pour le personnel d'encadrement, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues, dont le luxembourgeois. Pour ce qui est des connaissances du luxembourgeois, le présent paragraphe dispose que le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale correspond au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 3, le Conseil d'État note que la présente disposition manque de clarté en ce qu'il ne ressort pas clairement du libellé si le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail devra comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par honorabilité du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 4, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'appréciation de l'honorabilité susvisée relatives à l'article 4, paragraphe 8, ainsi qu'aux développements plus extensifs au sujet de l'article 15 ci-dessus.

Alinéa 1er

À l'instar du chargé de direction, le personnel d'encadrement est soumis à la condition d'honorabilité visant à garantir l'exercice intègre de sa fonction ainsi que la protection des usagers.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 prévoyait que l'honorabilité susvisée s'appréciait sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré le terme « judiciaires » après le terme « antécédents » afin de faire droit à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Alinéa 3

Selon l'alinéa 3, est considéré comme manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte son intégrité de sorte que l'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction qui lui incombe.

Paragraphe 5

L'organisme gestionnaire est responsable de fournir les moyens et possibilités de formation continue au personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 5, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Article 21 nouveau (article 20 initial) – Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 20 initial devient l'article 21 nouveau.

L'article 21 nouveau détermine le nombre minimal des agents d'encadrement et le niveau de formation dont ils doivent disposer.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note qu'il y a lieu de remplacer les termes « des agents d'encadrement » par les termes « le personnel d'encadrement » par souci de cohérence interne du dispositif.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État note que les dispositions des paragraphes 2 à 6 présentent des similitudes avec celles de l'article 6, paragraphes 2 à 6, et renvoie par conséquent aux observations ainsi qu'aux oppositions formelles émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Ainsi, chaque service d'aides et de soins à domicile doit au moins compter trois postes équivalents temps plein en son sein ayant la qualification professionnelle prévue à l'article 1er, alinéa 1er, tirets 1er, 4, 7, 14 de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur la portée de l'alinéa 2 qui dispose que le paragraphe précité « s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale ».

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 dispose qu'au moins 40 pour cent des agents d'encadrement détiennent une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ainsi qu'au règlement grand-ducal pris en son exécution. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions accorde une dispense à la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation à celui qui se prévaut d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules, ce sur demande du requérant.

Dans son avis du 1er avril 2022 concernant l'article 6, paragraphe 2, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'indiquer avec précision que la formation visée est celle prévue en exécution de l'article 1er, quatrième alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement. En outre, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose de la formation de cent-soixante heures.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate que la modification qui permet d'apporter les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs visée, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à cet endroit.

Paragraphe 3

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que, parmi le personnel d'encadrement, au moins un agent exerçant une profession de santé devrait faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent-soixante heures en soins palliatifs dès la présence d'un usager titulaire de la déclaration établie

par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié de sorte qu'il est dorénavant impératif qu'au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fasse preuve d'une qualification d'une durée d'au moins cent-soixante heures en soins palliatifs indépendamment du fait qu'au moins un résident se prévaut d'une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs. L'esprit que sous-tend la présente modification est celui que chaque gestionnaire devrait à tout moment, et donc indépendamment de la présence ou non d'un résident en situation de fin de vie, être prêt à offrir des soins palliatifs de qualité à une personne en fin de vie.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle et à l'instar de l'observation relative au paragraphe 2, d'indiquer avec précision que la formation visée est celle prévue en exécution de l'article 1er, quatrième alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement. En outre, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose de la formation de cent-soixante heures.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est complété par les termes « en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie » afin de faire suite à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate que la modification qui permet d'apporter les précisions requises quant à la qualification en soins palliatifs visée, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à cet endroit.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 disposait qu'au moins 40 pour cent des agents d'encadrement détiennent une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie dont l'État serait responsable et que l'organisation de cette formation serait déterminée par règlement grand-ducal.

Également dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que le ministre ayant la Famille dans ses attributions accorderait une dispense à la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation à celui qui se prévaut d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules, ce sur demande du requérant.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 4, le Conseil d'État s'oppose formellement aux présentes dispositions en ce que le domaine de la santé relève des matières réservées à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 5, de l'ancienne Constitution de manière que l'article 32, paragraphe 3, de l'ancienne Constitution vient à s'appliquer nécessitant que le Grand-Duc ne pourra prendre des règlements qu'en application d'une disposition légale particulière qui fixe l'objectif des mesures d'exécution et, le cas échéant, les conditions auxquelles elles sont soumises. Or, excepté le nombre d'heures minimal de formation à suivre par le personnel concerné, les présentes dispositions ne déterminent ni les principes ni les points essentiels régissant la prédite formation. Cette observation vaut également pour la formation prévue au paragraphe 6 nouveau, alinéa 2.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 4 est remplacé comme suit :

> « (4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. ».

La présente modification est effectuée afin de tenir compte d'une observation formulée par la COPAS dans son avis. Au vu d'une proportion effectivement plus faible de clients atteints de maladies démentielles qui sont pris en charge à domicile par les professionnels des réseaux d'aide et de soins qu'anticipée, le quota de personnel d'encadrement devant obligatoirement suivre la formation en psycho-gériatrie, est réduit.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle dans la mesure où la formation en question est désormais réglée par la présente loi en projet.

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents. ».

Considérant la complexité croissante de soins de santé prodigués, la présente insertion est effectuée en vue d'assurer une meilleure organisation des soins de santé.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État estime que, dans sa teneur actuelle, le paragraphe sous rubrique revient à imposer dans le cas où un seul agent assume la fonction de responsable des soins de santé que cet agent doit être présent en permanence. En outre, le Conseil d'État considère que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative et propose de reformuler la deuxième et dernière phrase du présent paragraphe comme suit :

« Il organise et coordonne les soins de santé administrés aux résidents. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveille » et le terme « à » est supprimé à deux reprises afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 1°, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules. ».

La présente insertion est effectuée sur l'arrière-plan de la pandémie de la COVID-19 qui, elle, a fait surgir la pratique desdits référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires sur base d'ordonnances du directeur de la Santé. Ainsi, il est visé à pérenniser cette bonne pratique en l'entérinant légalement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 6 nouveau, le Conseil d'État s'oppose formellement au libellé du présent paragraphe en raison de son incompatibilité avec les prescriptions de l'article 32, paragraphe 3, de l'ancienne Constitution lues concomitamment avec l'article 11, paragraphe 5, de l'ancienne Constitution, à l'instar de ce qui est relevé concernant le paragraphe 4. À l'instar de l'observation reprise au paragraphe 5 concernant l'usage de l'expression « veille à », il y a lieu de remplacer les termes « veille » par les termes « surveille » ou « vérifie ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 6 nouveau est remplacé comme suit :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

La présente modification est due au fait que la crise sanitaire liée à la COVID-19 a mis en exergue la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. Grâce à l'introduction d'une formation continue en la matière pour différents employés de différents services pour personnes âgées, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction et au responsable des soins de santé les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figure comme référent pour toutes questions touchant la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle dans la mesure ou la formation en question est désormais réglée par la présente loi en projet.

En ce qui concerne le point 5° et l'emploi de la notion d'« événement indésirable », le Conseil d'État renvoie à ses observations et son opposition formelle formulées à l'endroit de l'article 6, paragraphe 6. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises au commentaire du présent article.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 6, paragraphe 6, le Conseil d'État se demande, quant au point 5°, ce qu'il faut entendre par la notion d'« événement indésirable ». Étant donné que les missions à décrire sont celles de l'agent assurant la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections ainsi que de respect des règles d'hygiène et sanitaires, il estime qu'il ne peut s'agir que d'événements en relation avec des problèmes d'hygiène ou de risque infectieux, de sorte que, dans un souci de sécurité juridique, il demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « chaque événement indésirable ou ». S'ajoute à cela que le point 4° dispose déjà que le référent doit « identifier les situations à risque infectieux », de sorte que s'il est nécessaire de rajouter qu'il doit les signaler, les auteurs pourraient reformuler le point 4° de la manière suivante :

« 4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.».

Le point 5° pourrait alors être supprimé.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

L'alinéa 3 prévoit que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial.

En outre, et pour des raisons de cohérence interne du chapitre 2, il convient de remplacer la notion « agents d'encadrement » par celle de « agents du personnel d'encadrement ».

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 22 nouveau (article 21 initial) – Comité d'éthique (initialement « Autre personnel »)

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 21 initial devient l'article 22 nouveau.

Dans sa teneur initiale, l'article 22 nouveau traitait du personnel autre que le personnel d'encadrement, dit « autre personnel » et prévoyait, en son alinéa 1er, que le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager et technique, pouvait non seulement être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, mais également faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Aux termes de l'alinéa 2 de l'article 22 nouveau dans sa teneur initiale, les agents exclusivement engagés pour les activités d'assistance à l'entretien du ménage au sens du livre V du Code de la sécurité sociale n'étaient pas considéré comme faisant partie du personnel d'encadrement ; l'alinéa 1er leur est par conséquent applicable.

Par amendements gouvernementaux, l'article 22 nouveau est remplacé et porte désormais sur le comité d'éthique afin de préciser les missions et les modalités de fonctionnement de ce dernier.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les dispositions de l'article 22 nouveau présentent des similitudes avec celles de l'article 7 et renvoie par conséquent aux observations émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er nouveau

En vertu du paragraphe 1er nouveau, un comité d'éthique doit être institué par chaque organisme gestionnaire, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3 ; l'organisme gestionnaire est tenu de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement dudit comité d'éthique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 1er nouveau, le Conseil d'État fait valoir que, dans la mesure où il relève de l'évidence que le comité éthique doit disposer des moyens nécessaires à son bon fonctionnement, le Conseil d'État recommande de supprimer le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement », pour être superfétatoire. En raison de la redondance des dispositions du paragraphe 2, deuxième phrase, par rapport au présent paragraphe, le Conseil d'État suggère de faire abstraction du paragraphe 2, deuxième phrase, et d'insérer la phrase suivante au présent paragraphe :

« Dans le cas d'un comité éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimée et le paragraphe 1er est complété comme suit :

« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Les présentes modifications sont effectuées suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Paragraphe 2 nouveau

Le comité d'éthique est composé au gré de l'organisme gestionnaire tout en veillant à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. La mise en place d'un comité d'éthique se fait par décision de l'organisme gestionnaire, voire par décision conjointe de plusieurs organismes gestionnaires, s'il est envisagé que le comité d'éthique à mettre en place est compétent pour plusieurs organismes gestionnaires. Les membres du comité d'éthique peuvent être internes à l'organisme gestionnaire ou provenir d'ailleurs. Le comité d'éthique se compose d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21 nouveau, paragraphe 3.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 2 nouveau, le Conseil d'État recommande de faire abstraction de la deuxième phrase pour être redondante par rapport au paragraphe 1er et d'insérer une phrase analogue au paragraphe 1er.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la deuxième phrase est supprimée afin de donner satisfaction à la requête du Conseil d'État.

Paragraphe 3 nouveau

Le paragraphe 3 nouveau précise la mission ainsi que les modalités de l'exercice de celle-ci du comité d'éthique.

Alinéa 1er

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, décrit les tâches qui incombent au comité d'éthique.

Point 1° – Le comité d'éthique est responsable de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27 nouveau, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, point 1°, le Conseil d'État note que l'expression « fournir une aide à la décision concernant […] des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents » est inappropriée étant donné qu'aucune décision n'est à prendre dans ce contexte par le résident, son représentant légal ou la personne de contact au sens de l'article 12 ; dans ce cas, la seule mission du comité d'éthique est de vérifier le respect des droits fondamentaux du résident par l'organisme gestionnaire. Il en découle que la présente disposition est à reformuler comme suit :

« de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou aux questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ; ».

En ce que la présente proposition de reformulation provient des observations relatives à l'article 7 du chapitre 1er, il y a lieu de lire « article 27 » à l'endroit où référence est faite à l'article 12.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note toutefois que les auteurs ont omis de reformuler à l'article 22, paragraphe 3, point 1°, les termes « une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ». À l'instar de l'article 7, paragraphe 3, point 1°, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne de la future loi, d'écrire « une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Point 2° – Le comité d'éthique est responsable d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel en matière de questions d'ordre éthique ou de questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, point 2°, le Conseil d'État constate que les points 1° et 3° portent sur les droits fondamentaux des résidents en général, tandis que le point 2° porte sur les droits fondamentaux « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3. » Ainsi, le Conseil d'État se demande si cette différence est voulue et, dans l'affirmative, quelle en serait la raison.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18 » est supprimée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État y afférente.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire droit à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus en insérant les termes « des usagers » en bout de phrase ; ceci également par souci de cohérence par rapport aux dispositions analogues des Chapitres 1er et 3.

Point 3° – Le comité d'éthique est responsable de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Alinéa 2

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 2, dispose que, dans le cadre de sa mission, il est loisible au comité d'éthique de demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 nouveau.

Paragraphe 4 nouveau

Les avis du comité d'éthique sont émis en toute indépendance et pour ce qui est des avis émis dans le cadre des attributions dévolues au comité d'éthique conformément au paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, points 1° et 2°, non contraignants et confidentiels. Dans l'exercice de sa mission, le comité

d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

Paragraphe 5 nouveau

L'organisme gestionnaire, voire la direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées devra entendre le comité d'éthique si ce dernier en fait la demande, ce dans un délai maximal de deux semaines.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État fait observer qu'il ne ressort guère de la présente disposition dans quel contexte s'inscrit la possibilité pour le comité d'éthique d'être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction ; s'il s'agit des missions répertoriées au paragraphe 3, il y aurait lieu d'y renvoyer expressément.

Paragraphe 6 nouveau

Le paragraphe 6 nouveau dispose que le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 23 nouveau (article 22 initial) – Informations

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 22 initial devient l'article 23 nouveau.

L'article 23 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations émises relatives à l'article 8 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique services d'aides et de soins à domicile, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sur un site Internet sous la responsabilité du ministre ayant la Famille dans ses attributions ; le registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique services d'aides et de soins à domicile » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

> « (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par ceux de « données » à chaque occurrence.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à notifier audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par « communiquer » ou « transmettre » jugé plus approprié au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

> « Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

> « L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par « transmettre » ou « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

> « Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir à des fins statistiques, de

recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 nouveau est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à communiquer par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que de ses antennes, les données d'identification du chargé de direction et des délégués, le projet d'établissement ainsi qu'un modèle type du contrat de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge. ».

La présente modification est partiellement effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus, mais également afin de préciser son libellé en y incluant désormais également les noms du responsable des soins et du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires.

Article 24 nouveau (article 23 initial) – Projet d'établissement

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 23 initial devient l'article 24 nouveau.

L'article 24 nouveau porte sur le projet d'établissement à élaborer par le service d'aides et de soins à domicile.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les dispositions de l'article 24 nouveau, paragraphe 1er, points 3° et 8°, présentent des similitudes avec celles de l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettres d) et k), et renvoie par conséquent aux observations émises à leur égard ainsi qu'à l'opposition formelle entachant l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre d) ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations relatives à l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettres d) et k), sont reprises aux endroits pertinents du présent commentaire des articles.

Paragraphe 1er

En vertu du paragraphe 1er, tout organisme gestionnaire d'un service d'aides et de soins à domicile adopte un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales que doivent présenter les plans individuels de prise en charge proposés aux usagers.

Alinéa 1er

À cet effet, tout projet d'établissement définit notamment la population cible du service en question, les modalités de prise en charge des usagers, le concept de bientraitance ainsi que la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la phrase liminaire du présent alinéa est modifiée afin de ne plus prévoir que le projet d'établissement sous rubrique est élaboré en concertation avec les usagers et le personnel ; ceci est désormais prévu par l'alinéa 2 nouveau. En outre, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision.

De même, sont insérés les points 10° et 11° nouveaux prenant la teneur suivante :

« 10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

11° un système de prévention et de lutte contre les infections. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettres d) et k), le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de préciser la teneur qu'est censée prendre la notion des « autres concepts de prise en charge spécifique » en ce qu'elle n'est guère définie contrairement à la notion d'« oasis », par exemple.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre k), le Conseil d'État note que sont évoqués des « objectifs [de] qualité] et des « indicateurs d'évaluation » tandis que l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, fait référence à des « indicateurs de qualité à évaluer ». Dans ce contexte, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées par ses soins à l'égard de l'article 13 et demande, si les notions d'« indicateur d'évaluation » et d'« indicateur de qualité à évaluer » concernent les mêmes indicateurs, que les auteurs choisissent une seule et unique terminologie pour désigner les indicateurs évoqués, ce dans un souci de cohérence interne et de meilleure lisibilité. Les observations et l'opposition formelle reprises ci-dessus s'appliquent par analogie aux points 3° et 8°, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 6° est complété par la partie de phrase « ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux », le point 8° est supprimé, le point 9° actuel devenant le point 8° nouveau, et les points 10° et 11° sont remplacés par un point 9° nouveau prenant la teneur suivante :

« 9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

(i) la gestion des déchets ;

(ii) la gestion des excréta ;

(iii) la gestion du matériel ;

h) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

i) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques. ».

Les présentes modifications ont pour objet de préciser les catégories de personnes auxquelles il est loisible d'introduire des réclamations et de définir avec précision les points à régler dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. En effet, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a montré la nécessité d'appliquer des procédures adéquates. Le texte définit clairement les exigences et procédures à mettre en place en matière de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. Par ailleurs, le point 8° est supprimé pour être superfétatoire par rapport aux dispositions de l'article 28 nouveau.

En outre, la lettre j) nouvelle prévoit l'établissement d'un plan de procédure et de gestion des antibiotiques en ce que depuis que les médicaments anti-infectieux sont utilisés, la résistance des micro-organismes, tels les bactéries, champignons, parasites mais également les virus, à ces médicaments n'a cessé d'augmenter. Un plan de gestion des antibiotiques permet une utilisation rationnelle et responsable des antibiotiques par la détection d'une infection bactérienne ou non, le choix de l'antibiotique approprié, l'adaptation de la durée du traitement, le dosage et la forme de l'administration des antibiotiques. L'objectif est de traiter les personnes de la meilleure manière possible tout en évitant l'apparition de processus de sélection et de résistance chez les bactéries.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État relève, en premier lieu, que les auteurs ont omis de supprimer à l'article 24, paragraphe 1er, point 3°, la notion « d'autres concepts de prise en charges spécifiques », à l'égard de laquelle le Conseil d'État avait formulé une opposition formelle. Partant, celle-ci ne saurait être levée.

En second lieu, il est renvoyé aux observations formulées à l'endroit de l'article 9, paragraphe 1er, ainsi qu'à l'opposition formelle y formulée concernant l'emploi de la notion d'« événements indésirables ». Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État rappelle qu'il avait formulé une opposition formelle à l'égard de la lettre d) étant donné que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » y visés n'étaient aucunement définis. Dans la mesure où les termes « , ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

À la lettre h), le Conseil d'État suggère une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas « ouverte », mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

« h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

À la lettre l), point i), et dans un souci de cohérence interne du chapitre 1er, le Conseil d'État recommande de remplacer le terme « chambres » par le terme « logements ».

Concernant le lettre l), point ix), le Conseil d'État estime que les termes « conduites à tenir » sont malaisés et qu'il faudrait plutôt viser « les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ».

En ce qui concerne la notion d'« événements indésirables » prévue à la lettre l), point x), il est renvoyé à l'observation formulée à l'égard de l'article 6, paragraphe 6. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande ici encore, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « ou d'événements indésirables ».

Par ailleurs, il se demande quelle est l'utilité voire l'opportunité de prévoir au sein du règlement général « un plan de procédure et de gestion des antibiotiques » étant donné que la décision concernant l'administration d'antibiotiques relève de la compétence exclusive des médecins et est à adapter individuellement en fonction des besoins et de l'état de santé de chaque résident.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration fait droit aux observations et propositions de texte du Conseil d'État. Ainsi, les termes « ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés au point 3°, la lettre j) est supprimée au point 9° et le point-virgule à la lettre i) est remplacé par un point final au point 9° également. Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide également de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever les oppositions formelles visées ci-dessus.

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 et suite à la suppression effectuée à l'alinéa 1er, phrase liminaire, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le projet d'établissement ainsi que ses modifications éventuelles sont nécessairement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions, au personnel et aux usagers, voire à leurs représentants légaux, par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est modifié afin de prévoir que le projet d'établissement ainsi que ses modifications éventuelles sont également communiqués à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 25 nouveau (article 24 initial) – La forme du contrat

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 24 initial devient l'article 25 nouveau.

L'article 25 nouveau précise les caractéristiques formelles qu'un contrat de prise en charge par un service d'aides et de soins à domicile doit présenter.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les dispositions de l'article 25 nouveau présentent des similitudes avec celles de l'article 10 et renvoie par conséquent aux observations émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du présent commentaire des articles.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État se demande s'il est nécessaire de prévoir pour chaque usager l'établissement d'un contrat étant donné qu'un plan de prise en charge uniformisé est établi pour toute personne dépendante bénéficiant de la prise en charge des prestations en exécution des dispositions du livre V du Code de la sécurité sociale. Il estime qu'il serait utile de reformuler l'article sous rubrique afin de prévoir avec les détails nécessaires la coordination entre les prestations prises en charge en exécution du plan de prise en charge et celles facturées à la personne dépendante en sus des besoins couverts par l'assurance dépendance.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que l'organisme gestionnaire et l'usager, voire son représentant légal, concluent un contrat portant sur la prise en charge par le service d'aides et de soins à domicile en question.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite des modalités selon lesquelles le contrat sous rubrique est à signer.

Alinéa 1er

Le prédit contrat est nécessairement signé avant le commencement de la prestation des services concernés et remis à l'usager visé, voire à son représentant légal.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 2, le Conseil d'État fait savoir qu'il estime qu'en pratique cette disposition ne peut que difficilement être mise en œuvre dans la mesure où le contrat susvisé est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Alinéa 2

À l'occasion de la signature du contrat de prise en charge, l'usager, voire son représentant légal, peut se faire accompagner par une personne de son choix.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 3, le Conseil d'État considère que la partie de phrase prévoyant que « le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix » pour la signature du contrat est dépourvue de valeur normative et superfétatoire en ce que toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature du contrat.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que le contrat de services faisait nécessairement mention des conditions et modalités de sa résiliation, révision et de la cessation des mesures qu'il contient.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé afin d'intégrer ses dispositions dans l'article 26 nouveau, paragraphe 1er, point 5° ; par conséquent, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Paragraphe 3 nouveau

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau

Le paragraphe 3 nouveau prévoit que le contrat de prise en charge est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction, ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile, ainsi que par l'usager, voire son représentant légal.

Paragraphe 4 nouveau

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 5 initial devient le paragraphe 4 nouveau.

Le contrat sous rubrique est nécessairement rédigé en langues française ou allemande, sans que cela ne délie l'organisme gestionnaire de l'obligation d'expliquer son contenu au résident prospectif, voire son représentant légal ; cette explication devra être fournie en luxembourgeois, si la demande en est faite. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphe 2.

Paragraphe 5 initial

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 5 initial devient le paragraphe 4 nouveau.

Article 26 nouveau (article 25 initial) – Le contenu du contrat

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 25 initial devient l'article 26 nouveau.

L'article 26 nouveau détermine les dispositions matérielles qui doivent figurer dans un contrat de prise en charge par un service d'aides et de soins à domicile au sens de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Ainsi, le contrat de prise en charge contient nécessairement des dispositions concernant les droits et obligations des parties contractantes : Un devis reprenant la tarification des services concernés, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale, les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement, le projet d'établissement du service d'aides et de soins à domicile et mentionnant une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 2° initial est remplacé comme suit :

« 2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ; »

Le présent remplacement vise à préciser que les actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé.

De même, le point 5° initial est remplacé afin d'y faire figurer les dispositions de l'article 25 nouveau, paragraphe 3 initial ; le point 5° prend désormais la teneur suivante :

« 5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 précisait les conditions formelles selon lesquelles un contrat d'hébergement est modifié en faisant référence au conditions prévues à l'article 25 nouveau ; le résident, voire son représentant légal, étant dûment avertis de tout changement de tarification par préavis de deux mois.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé par un libellé similaire prenant la teneur suivante :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau reprend les dispositions du paragraphe 2 initial, première phrase.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit que le régime général applicable aux modifications des termes initiaux d'un contrat d'hébergement ne s'applique pas aux modifications relatives à la tarification ; ces modifications sont notifiées au résident, voire à son représentant légal, par préavis de deux mois.

Article 27 nouveau (article 26 initial) – Dossier individuel

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 26 initial devient l'article 27 nouveau.

L'article 27 nouveau a trait au dossier individuel à établir au sujet de chaque usager.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 12 du projet de loi sous rubrique, excepté celle relative à la notion de « plan de prise en charge de l'usager », étant donné que la notion de « plan individuel de prise en charge » est employée à l'article 18 qui détermine les prestations et services à fournir par les services d'aides et de soins à domicile. Néanmoins et afin d'assurer la cohérence interne du texte, le Conseil d'État demande d'insérer le terme « individuel » au paragraphe 1er, première phrase, de l'article sous rubrique, en écrivant « plan individuel de prise en charge ». Afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Chaque résident sera doté d'un dossier individuel établi lors de son admission et continuellement mis à jour. Ce dossier individuel est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement au

sens de l'article 19 nouveau, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance conformément au livre V du Code de la sécurité sociale ainsi qu'à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal en ce qui concerne les éléments énumérés au paragraphe 2 dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 1er, première phrase, est modifié sans pour autant toucher à sa teneur normative. En effet, les auteurs des amendements se limitent à énoncer les finalités pour lesquelles le dossier individuel est établi, à savoir l'amélioration de l'efficacité de la prise en charge du résident ainsi que la facilitation de la création et du suivi de cette prise en charge.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux et suite à l'avis de la Commission nationale pour la protection des données, la troisième phrase du paragraphe sous rubrique est remplacée comme suit :

« L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande d'insérer le terme « individuel » au paragraphe 1er, première phrase, de l'article sous rubrique, en écrivant « plan individuel de prise en charge ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait droit à la demande du Conseil d'État et la troisième phrase est supprimée pour être superfétatoire au vu des dispositions du paragraphe 3 nouveau.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite du contenu du dossier individuel d'un usager d'un service d'aides et de soins à domicile.

Alinéa 1er

À cet effet, le paragraphe 2, alinéa 1er, énonce les éléments qu'un tel dossier individuel doit contenir ; parmi ceux se trouvent notamment les données d'identité de l'usager et, le cas échéant de son représentant légal, les noms et coordonnées des personnes de contact et des médecins traitants, une copie du contrat de prise en charge dans sa teneur applicable ainsi que toutes informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 18 nouveau.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 1er est modifié en ses points 1°, 3° et 6° afin de préciser leurs libellés. De même, est inséré un point 7° nouveau prenant la teneur suivante :

« 7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État fait observer que le terme « structuré » utilisé au point 10° est dépourvu de valeur normative et devra partant être supprimé. En outre, le Conseil d'État propose un libellé alternatif pour le point 10° afin d'éviter toute confusion entre les composantes du dossier individuel visé au paragraphe sous rubrique et le dossier individuel même ; le libellé proposé prend la teneur suivante :

« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés. Un règlement grand-ducal […] ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 7° nouveau est remplacé comme suit :

« 7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. ».

La présente modification est effectuée afin de veiller à la cohérence terminologique interne du dispositif sous rubrique, notamment au vu du libellé de l'article 12, paragraphe 2, point 10°.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 12, paragraphe 2, point 10°. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Le Conseil d'État note que les soins de santé administrés dans le cadre de la prise en charge par l'assurance dépendance ne constituent qu'une partie des données visées au point 10°. Partant, dans un souci de cohérence avec l'article 387*bis*, il demande de supprimer les termes « de santé » étant donné que les soins administrés sont ceux relatifs aux actes essentiels de la vie qui ne concernent pas nécessairement des soins de santé à administrer.

Alinéa 2 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 disposait que l'organisme gestionnaire serait responsable de la conservation du dossier individuel de chaque résident et ce pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 3 nouveau prenant la teneur suivante :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 3 nouveau, le Conseil d'État constate que le présent paragraphe fait double emploi avec le paragraphe 1er, troisième phrase, et qu'il y a partant lieu de le supprimer.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale. ».

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que le renvoi à l'article 19 nouveau est erroné et qu'il convient de renvoyer à l'article 20 nouveau qui porte sur le personnel d'encadrement des services d'aides et de soins à domicile. Par ailleurs, le Conseil d'État constate qu'en ne visant que le paragraphe 2 de l'article 20 nouveau, l'accès au dossier individuel n'est pas limité aux « agents d'encadrement » disposant d'un contrat de travail, étant donné que ceux-ci sont visés par le paragraphe 1er de l'article 20. Ainsi, si par analogie à l'article 12, paragraphe 5, l'accès devait être limité aux « agents d'encadrement » disposant d'un contrat de travail et d'une qualification professionnelle sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative, il conviendrait de viser l'article 20 nouveau, paragraphes 1er et 2.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 12, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État suggère de reformuler le paragraphe sous rubrique en ce qu'il soumet l'accès du résident ainsi que des représentants légaux aux données visées à la condition que cet accès s'inscrit dans l'exécution des missions légales et conventionnelles qui leur seraient confiées. Or, tel n'est pas le cas pour les résidents

et les représentants légaux de manière à rendre leur accès aux données visées virtuellement factice ; il en est de même pour ce qui est du secret professionnel auquel les résidents et les représentants légaux seraient astreints.

Au demeurant, le Conseil d'État suggère de scinder le paragraphe sous rubrique en deux alinéas : un premier alinéa porterait alors sur l'accès par le résident ou son représentant légal au dossier individuel du résident et un second sur l'accès et le secret professionnel du chargé de direction, du personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, et du médecin traitant.

Finalement, le Conseil d'État suggère de supprimer la partie de phrase « et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal » pour être superfétatoire étant donné que cet article s'applique nécessairement à tout membre du personnel qui est susceptible d'être détenteur d'informations soumises au secret professionnel.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 5 nouveau est remplacé comme suit :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

La présente modification est effectuée afin de tenir compte des observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 12, paragraphe 5. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de prévoir la signature provisoire du contrat d'hébergement par une personne choisie parmi les personnes de contact dont les données sont insérées au dossier individuel du résident, le paragraphe 5, point 1°, serait à compléter par les termes « ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Paragraphe 7 nouveau (paragraphe 3 initial)

Suite à l'insertion des paragraphes 3 à 6 nouveaux, le paragraphe 3 initial devient le paragraphe 7 nouveau.

Le paragraphe 2 ne s'applique qu'en partie au dossier individuel établi au sujet d'un usager bénéficiant uniquement de prestations de soins relevant des attributions de professions de santé. Ainsi, un tel dossier individuel est exempt de l'obligation de contenir les renseignements repris au paragraphe 2, points 2°, 5° et 7°, c'est-à-dire une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie, une

copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ainsi que l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

Article 28 nouveau (article 27 initial) – Qualité des prestations et services

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 27 initial devient l'article 28 nouveau.

L'article 28 nouveau détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, hormis l'observation formulée à l'égard du paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, aux observations ainsi qu'aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 13 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 28 est remplacé ; le détail des modifications effectuées est répertorié par paragraphes et alinéas.

Au vu des observations des avis du Conseil d´État, de la COPAS et des chambres professionnelles, il est proposé de définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour. Au lieu de laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la présente loi en projet et précisés par règlement grand-ducal. L'approche choisie fait en sorte que la qualité pourra être comparée entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des usagers est prévue. En ce qui concerne l'enquête de satisfaction à mener auprès des usagers, il va de soi que lors du choix de l'échantillon les évaluateurs devront tenir compte des capacités cognitives des personnes à interviewer.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre ayant la Famille dans ses attributions, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions des données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre prévu à l'article 23. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'ensemble des oppositions formelles qu'il avait formulées dans son avis du 1er avril 2023 au vu des modifications apportées au présent article.

En outre, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 13 ainsi qu'aux oppositions formelles y émises concernant la méthode de calcul de la note à attribuer dans le cadre de l'évaluation de qualité et l'emploi des termes « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel ». Concernant le libellé du paragraphe 5, il réitère, par ailleurs, la proposition de texte qu'il a formulée à l'endroit de l'article 13 précité. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

En second lieu et concernant la méthode d'évaluation basée sur des interviews, le Conseil d'État considère que celle-ci est nécessairement qualitative et ne peut pas se solder facilement par l'attribution d'une note. Par ailleurs, ici encore il est malaisé de mélanger obligations légales résultant de la future loi et appréciations qualitatives de la mise en place de ces obligations telle qu'elle est perçue par les résidents ou le personnel de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Quant aux indicateurs de qualité même, le paragraphe 5 dispose que l'annexe 3 détermine les critères des catégories et sous-catégories sur lesquelles porte l'évaluation de la qualité. Ainsi, la base légale contient tous les critères à analyser. Le Conseil d'État renvoie ici encore pour le détail à l'examen de l'annexe 3, tout en levant l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard de l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, initial.

Une deuxième opposition formelle avait été formulée à l'égard du paragraphe 2, alinéa 3, initial qui prévoyait que « [l]'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. » Dans la mesure où cette disposition n'est plus prévue par le texte amendé, l'opposition formelle n'a plus lieu d'être.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système aurait nécessairement porté sur l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8°

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,

b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. »

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23. ».

Ainsi, le paragraphe 1er, dans sa teneur modifiée, prévoit désormais que le ministre ayant la Famille dans ses attributions fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23, au moins tous les trois ans.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État souligne que pour des raisons de cohérence interne des paragraphes 1er des articles 13, 28 et 43, il convient de remplacer les termes « la qualité des services d'aides et de soins à domicile » par les termes « la qualité des services de chaque service d'aides et de soins ». Le Conseil d'État estime encore qu'il est utile d'ajouter les termes « des prestations et » après les termes « la qualité » afin d'aligner le libellé du paragraphe 1er au libellé de l'intitulé de l'article sous examen.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

L'alinéa 1er prévoit que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incombe à l'organisme gestionnaire ; le prédit système porte notamment sur l'évaluation du projet d'établissement, la qualité des soins et de prise en charge des usagers et le degré de satisfaction des usagers du personnel ainsi que des proches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande qu'au point 1°, la partie de phrase « définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1er, point 8° » soit supprimée en ce que la disposition visée ne donne pas de définition des objectifs de qualité. Le Conseil d'État estime qu'il s'agit des objectifs de qualité définis par l'organisme gestionnaire dans son projet d'établissement et suggère dès lors d'écrire « le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport à ses objectifs de qualité ».

À l'occasion du même avis et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État considère que la partie de phrase « définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) » est à supprimer en ce que la disposition précitée de l'article 9 dispose que le projet d'établissement définit « le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation », sans autrement définir les termes y utilisés. Si les auteurs ont voulu préciser que l'évaluation doit se faire par rapport aux objectifs de qualité que la structure d'hébergement s'est donnée par l'intermédiaire de son projet d'établissement, le Conseil d'État suggère de disposer que le système de la gestion de qualité évalue « le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport à ses objectifs de qualité ».

Au demeurant et toujours relatif à l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État constate que les points 3°, 5° et 6° emploient également la notion d'« objectifs de qualité » et suggère de préciser auxdits points qu'il s'agit des objectifs de qualité visés au point 1°.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau dispose que les indicateurs de qualité à évaluer par le présent système prévu à l'alinéa 1er sont précisés par règlement grand-ducal.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2 nouveau, le Conseil d'État note que la disposition sous rubrique prévoit qu'un règlement grand-ducal préciserait les indicateurs de qualité prévus à l'alinéa 1er, points 1° à 7°, qui touchent à des matières réservées à la loi, à savoir la protection de la santé et la liberté de commerce, en vertu de l'article 11, paragraphes 5 et 6, de l'ancienne Constitution, sans déterminer les éléments essentiels. Par conséquent, le Conseil d'État est amené à demander, sous peine d'opposition formelle, que soient déterminés les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet.

Alinéa 3 (supprimé)

Aux termes de l'alinéa 3 nouveau, l'organisme gestionnaire est tenu de formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 3 nouveau, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de formuler avec la précision requise la définition des objectifs visés en ce qu'il ne ressort pas clairement du dispositif si les auteurs visent par « objectifs » les « objectifs de qualité » susvisés impliquant que l'organisme gestionnaire formule les « objectifs de qualité » pour une période d'évaluation ; il s'ensuit que le libellé actuel de l'alinéa 3 nouveau constitue une insécurité juridique pour l'organisme gestionnaire.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er adviendrait tous les cinq ans et serait mise en œuvre de concert avec les usagers, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24. ».

Ainsi, le paragraphe 2 précise les catégories et sous-catégories de données à partir desquelles la qualité sera évaluée.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que l'emploi de la notion d'« accueil » au paragraphe 2, point 1°, est inapproprié en relation avec le service d'aides et de soins, étant donné que celui-ci n'accueille pas ses usagers, mais se déplace à leur domicile.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression des termes « et l'accueil ».

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

L'alinéa 1er nouveau reprend la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 2, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État s'interroge sur les raisons qui ont amené les auteurs à prévoir que l'évaluation prévue au paragraphe 1er de l'article sous rubrique doit être réalisée au moins tous les cinq ans. Aux yeux du Conseil d'État, ce délai, même s'il s'agit d'une durée à ne pas dépasser, paraît assez long et pourrait être utilement réduit.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er nouveau est supprimé.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau reprend partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 nouveau est supprimé.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait qu'à l'issue de la prédite évaluation, un rapport contenant les conclusions et recommandations de l'évaluation ainsi que les mesures concrètes à implémenter serait établi.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 initial est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter de l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 nouveau par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant le ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 17 nouveau, point 1°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émané de la procédure évoquée au paragraphe 2 est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau précise les données sur base desquelles l'évaluation de la qualité est réalisée.

Alinéa 2 nouveau

L'évaluation précitée s'effectue à partir d'échantillons de dossiers et de personnes à interviewer dont la composition dépend du gré des agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire concerné étant tenu de soutenir les démarches y afférentes.

Paragraphe 4 initial (devenu le paragraphe 3 nouveau)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel. ».

Le paragraphe 4 nouveau énumère les données auxquelles les agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sont autorisés à accéder.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 4 nouveau, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de supprimer le bout de phrase « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel » dans la mesure où l'accès aux communications est limité aux communications en relation avec les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression requise.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, Conseil d'État note que le paragraphe 5 est censé décrire la méthode de calcul de la « note par catégorie et sous-catégorie » et qui, selon le libellé proposé, « constitue la moyenne des notes obtenues par critère » alors que « la note générale » constitue « la moyenne des notes obtenues par catégorie ». Par la suite, ces « moyennes » ne sont plus mentionnées, mais les auteurs attribuent des lettres A, B, C et D censées exprimer un pourcentage de « points de qualité remplis ». Par ailleurs, le Conseil d'État note que le paragraphe 5 prévoit l'attribution de points de qualité allant de 1 à 5, alors qu'à l'annexe apparaissent également des critères pour lesquels sont attribués des points de qualité allant de 0 à 1 selon que le document visé existe ou n'existe pas.

Plusieurs questions s'imposent dès lors à la lecture de cette disposition : comment les auteurs entendent-ils calculer une « moyenne » sur des points attribués à différents critères alors que ces points ne relèvent pas d'une même échelle ? En effet, certains critères sont uniquement évalués entre 0 ou 1 point, tandis que d'autres sont évalués de 1 à 5 points. Pourquoi calculer des moyennes si ensuite l'évaluation globale porte sur un pourcentage de points de qualité remplis ? Finalement, dans la mesure où la note générale n'est pas mentionnée à un autre endroit du dispositif, quelle est son utilité ?

Au vu de ces questions et imprécisions, le paragraphe 5est source d'insécurité juridique, de sorte que le Conseil d'État doit s'opposer formellement audit paragraphe. Il demande aux auteurs d'insérer le libellé suivant en lieu et place du paragraphe 5 proposé par les auteurs :

« (5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, […]. ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau dispose que les critères de qualité, à déterminer par règlement grand-ducal, sont cotés d'un à cinq points et que ces cotations sont prises en compte pour l'attribution de la note générale qui elle prend la forme de lettres majuscules allant de A à D.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2023, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » à la première phrase et le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » à la deuxième phrase en ce que les dispositions relatives aux critères d'évaluations, dont la détermination était initialement dévolue à un règlement grand-ducal, sont désormais intégrées dans le présent dispositif sous forme d'une annexe 3 nouvelle.

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 1er nouveau prévoit désormais ce qui suit :

> « Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3. ».

Alinéa 2 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 2 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

> « Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint. ».

Alinéa 3 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 3 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

> « L'appréciation de la qualité est :
>
> « excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;
>
> « bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;
>
> « satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;
>
> « insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints. ».

Alinéa 4 nouveau

Dans ce contexte, il est loisible aux agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'organisme gestionnaire de formuler des observations écrites qui sont annexées au rapport final de l'évaluation.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

> « (6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23. ».

Le paragraphe 6 nouveau prévoit que l'organisme gestionnaire, ayant recueilli une note insuffisante dans une catégorie ou en ce qui concerne la note générale, doit élaborer un programme de remédiation qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2022, les termes « ou si la note générale » sont supprimés pour être superfétatoire en ce qu'il est d'ores et déjà considéré comme suffisant de recueillir une note insuffisante dans l'une des catégories visées afin de déclencher la procédure en question.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 6, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de texte relative au paragraphe 5, la phrase liminaire du paragraphe 6 serait également à reformuler comme suit :

« Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, […] ».

Toujours à la première phrase, le Conseil d'État demande d'accorder le terme « élaboré » au genre masculin pluriel si les auteurs estiment que non seulement le calendrier de remédiation, mais également les mesures de remédiation doivent être élaborées en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Le Conseil d'État constate que l'intention des auteurs de prévoir qu'à la fois les mesures et le calendrier de remédiation sont élaborés en concertation avec les personnes précitées est confirmée par la formulation de la deuxième phrase qui emploie la notion de « programme de remédiation », notion qui semble viser à la fois les mesures et le calendrier de remédiation.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Paragraphe 7 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 7 prenant la teneur suivante :

« (7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

b) le nombre d'usagers pris en charge,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er précise les catégories d'informations à transmettre, avant le 1er juillet de chaque exercice, au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23 nouveau.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 7, le Conseil d'État note que le paragraphe 7 détermine les informations de l'année précédente que l'organisme gestionnaire doit transmettre tous les ans avant le 1er juillet au ministre et qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8. Le Conseil d'État estime que cette disposition pourrait être intégrée à l'endroit de l'article 8 qui porte sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées et qui détermine les données à publier sur ce registre. Par ailleurs, le Conseil d'État s'interroge sur la publication d'un certain nombre de données repris aux lettres b) à d). En effet, quel est l'intérêt de publier le nombre de décès par établissement ? Ce nombre peut être fonction de la répartition par âge ou d'aléas dus à des épidémies. Le Conseil d'État comprend que ces données peuvent éventuellement être utiles pour les responsables chargés de l'évaluation de la qualité pour interroger l'organisme gestionnaire sur les raisons qui sont à l'origine d'une augmentation ou diminution du nombre de décès. Il estime toutefois que ces données n'ont pas leur place dans un tableau non autrement commenté à l'adresse du grand public. Le Conseil d'État s'étonne encore sur la nécessité de publier les données sur la nationalité des résidents, le degré de dépendance ainsi que d'autres spécificités impactant l'encadrement des résidents. Telle que formulée, cette disposition laisse sous-entendre que l'encadrement des résidents est différent si la répartition par nationalité est différente. Quel est l'intérêt pour le public de disposer de ces données ? Par ailleurs, le Conseil d'État relève que

les exigences en matière de personnel doivent de toute façon être respectées et que les données y relatives sont recueillies en vertu des dispositions de l'article 8, paragraphe 3, point 4°. Les autres caractéristiques concernant le personnel, à savoir leur genre, âge, pays de résidence, présences et absences, ne relèvent d'aucun critère de qualité et n'impactent pas l'encadrement des résidents. En ce qui concerne les caractéristiques relatives aux types de contrat et aux formations, ceux-ci constituent des conditions légales à respecter et devraient être communiquées au ministre dans le cadre des données obligatoires à transmettre en exécution de l'article 8 précité. Le Conseil d'État demande par conséquent de supprimer les données relatives aux décès des résidents ainsi que celles relatives aux caractéristiques des résidents et du personnel d'encadrement et de l'autre personnel visées aux lettres c) et d).

Lors de ses réunions des 6 et 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration prend note des observations du Conseil d'État quant aux données visées par la présente disposition ; la Commission de la Famille et de l'Intégration retient cependant qu'il est primordial de détenir ces informations en vue d'une politique basée sur des constats objectifs et de les publier par souci de transparence.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit qu'un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er nouveau.

Article 29 nouveau (article 28 initial) – Agrément

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 28 initial devient l'article 29 nouveau.

L'article 29 nouveau porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État, se référant aux observations formulées à l'égard de l'article 14, demande également la suppression du présent article ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 17 nouveau, point 3°, pas de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 30 nouveau (article 29 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion d'un article 16 nouveau, l'article 29 initial devient l'article 30 nouveau.

L'article 30 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 29 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations ainsi qu'aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 15 qui s'appliquent par analogie au présent article ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un service d'aides et de soins à domicile précis en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 16, point 3°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant notamment des documents et renseignements relatifs à l'identité de la personne morale, si la demande émane d'une personne morale, à l'identité du chargé de direction, au personnel d'encadrement ainsi qu'au projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les points 3° et 4° font erronément référence à un « organisme gestionnaire » tandis qu'il y aurait lieu de renvoyer à la « personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » en ce que ce n'est qu'après avoir obtenu un agrément que les personnes visées sont à considérer comme organismes gestionnaires aux termes de la présente loi en projet.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne, les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Concernant encore l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peur être formulée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des articles 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3° et toujours concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ». En effet, en vertu du

paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » et les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que ce dernier », ceci afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée sur base des « antécédents judiciaires », l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 30, paragraphe 2, point 3°, nouveau peut être levée.

Il convient de relever qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés à l'article 30, paragraphe 2, point 2°, nouveau. Le Conseil d'État constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné joint au amendements gouvernementaux visés, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 30, paragraphe 2, point 2°, nouveau peut toutefois être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énumérés au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Article 31 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Infrastructure et équipements »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 31 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16 nouveau qui s'appliquent par analogie au présent article ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8 ; à lire par analogie comme référence à l'article 23 nouveau.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont insérés les termes « des agréments » entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » afin de permettre une distinction plus aisée entre les divers registres à établir en vertu de la présente loi en projet et de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 30 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à

l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), des données visées au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Article 32 nouveau (article 30 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 30 initial devient l'article 32 nouveau.

L'article 32 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les auteurs ne prévoient pas de disposition définissant la notion d'« usager ». Il estime que, dans ce contexte, il paraît évident qu'il ne peut s'agir que des personnes « âgées » ayant un besoin en aides et de soins auxquelles s'adressent les « centres de jour pour personnes âgées ».

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « centres de jour pour personnes âgées » tout service gérontologique qui accueille principalement, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin en aides et soins.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « centre de jour pour personnes âgées » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, le terme « principalement » est supprimé en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait valoir que la définition proposée ne semble que viser le « service » gérontologique sans viser la structure qui offre le service en question. Or, dans la suite du texte, la notion de « centre de jour » est utilisée comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, sont remplacés les termes « tout service » par les termes « toute structure offrant un service » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Point 3°

Aux termes du point 3°, l'on entend par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Point 4°

Aux termes du point 4°, l'on entend par « personnel d'encadrement » tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Article 33 nouveau (article 31 initial) – Infrastructures et équipements

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 31 initial devient l'article 33 nouveau.

L'article 33 nouveau traite des infrastructures et équipements dont doit disposer un centre de jour pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Selon le paragraphe 1er, l'organisme gestionnaire d'un centre de jour pour personnes âgées est responsable de la conformité des infrastructures et équipements aux prescriptions légales et réglementaires applicables en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité ; il incombe, de même, à l'organisme gestionnaire de s'assurer que toutes les autorisations requises sont accordées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État indique qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité et disposer de toutes les autorisations requises ; partant, le paragraphe 1er est à supprimer pour être superfétatoire.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite des locaux de séjour d'un centre de jour pour personnes âgées.

Alinéa 1er

L'alinéa 1er énumère les locaux de séjour dont chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer au minimum, telles une salle à manger, une salle pour animation et vie sociale ainsi qu'une salle de repos.

Alinéa 2

Aux termes de l'alinéa 2, la salle à manger peut être regroupée avec la salle pour animation et vie sociale en un seul espace divisible.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 instaure l'obligation dans le chef de chaque centre de jour pour personnes âgées de gérer un système d'alerte d'urgence et de disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État recommande aux auteurs de remplacer, par analogie à l'article 2, les termes « gérer un » par les termes « disposer d'un ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

> « (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers. ».

La présente modification est effectuée afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État tient à relever qu'au point sous examen, les auteurs ont, contrairement à ce qu'ils ont fait à l'article 2, paragraphe 3 remplacé à l'article 33, paragraphe 3, nouveau les termes « et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication » par les termes « et d'un équipement permettant l'accès des usagers », sans indiquer à quoi les usagers devraient avoir accès. Le Conseil d'État note que le paragraphe 4, point 6°, dispose qu'un règlement grand-ducal précise l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Si l'intention des auteurs est de viser par les termes « et d'un équipement permettant l'accès des usagers », l'accès des usagers aux technologies de l'information et de la communication, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne par rapport à l'article 2, paragraphe 4 et au vu de l'insertion desdits termes au paragraphe 4 de l'article 33 nouveau, de les supprimer à l'endroit du paragraphe 3 de l'article 33 précité.

Si par contre il est dans l'intention des auteurs de préciser que le centre de jour pour personnes âgées doit satisfaire à des critères d'accessibilité afin de permettre à des personnes à mobilité réduite d'y avoir accès par des moyens adaptés, le Conseil d'État estime qu'une telle disposition est superfétatoire au regard de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Dans ce cas, le bout de phrase « et d'un équipement permettant l'accès des usagers » est également à supprimer.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression requise.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait qu'il incomberait à un règlement grand-ducal de préciser quelques aspects relatifs aux infrastructures et équipements des centres de jour pour personnes âgées, dont notamment la conception et l'aménagement des bâtiments, les installations sanitaires nécessaires ainsi que les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État recommande aux auteurs de remplacer, par analogie à l'article 2 et au paragraphe 3, les termes « gérer un » par les termes « disposer d'un » au point 4°.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État constate encore que l'article 2, paragraphe 5, point 6°, a été supprimé par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 alors que le point 6° du présent paragraphe prend une teneur identique. Dès lors que le raisonnement qui sous-tend la suppression de l'article 2, paragraphe 5, point 6°, vaut également pour le présent point 6°, il y a lieu d'en faire abstraction.

Au demeurant, le Conseil d'État renvoie à ses observations relatives à l'article 2, paragraphe 5, considérant que les précisions prévues aux points 1°, 2° et 5° de l'article 2, paragraphe 5, n'ont pas lieu d'être relevées dans un règlement grand-ducal étant donné que dans le cadre des autorisations de construire et de contrôles effectués par l'Inspection du travail et des mines, un certain nombre de ces éléments font déjà l'objet de normes établies pour ce genre de construction. Or, si les auteurs entendent prévoir des normes et critères plus stricts, ces derniers devront figurer dans le présent projet de loi avec la précision requise, sous peine d'opposition formelle

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 4 est remplacé comme suit :

« (4) Un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. ».

Étant donné que le règlement-grand-ducal visé à l'article 33, paragraphe 4, de la présente loi en projet ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et de distribution de repas, le texte du paragraphe 4, point 6°, est remplacé par une nouvelle disposition qui tient compte de l'avis du Conseil d'État précité aux yeux duquel, il n'est guère suffisant de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais qu'il s'impose de garantir que chaque logement sera équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion sera assuré par l'organisme gestionnaire.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État souligne que les exigences y prévues ne sont toujours ni encadrées ni assorties de critères, de sorte que le Conseil d'État n'est pas en mesure de lever son opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial à l'égard du paragraphe 4, sauf pour les auteurs de reformuler la phrase liminaire du paragraphe 4 comme suit :

« Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise : […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État note que les auteurs emploient au point 4° la notion de « système d'alerte d'urgence individuel » tandis qu'ils emploient, au paragraphe 3, la notion de « système d'alerte d'urgence ». Dans un souci de cohérence, le Conseil d'État demande d'avoir recours à des notions identiques pour désigner des dispositifs identiques.

Finalement, et suite à l'insertion d'un nouveau point 6° relatif à l'accès aux technologies de l'information et de la communication au paragraphe 4, l'opposition formelle formulée à l'égard du paragraphe 3 peut être levée.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État relative à la phrase liminaire et décide de même de supprimer le terme « individuel » au point 4° afin de donner suite à l'observation quant à la cohérence terminologique qui précède.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Paragraphe 5

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 5 prévoyait que des dérogations concernant l'aménagement des locaux d'un centre pour personnes âgées pouvaient être accordées par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur demande motivée de l'organisme gestionnaire et aux conditions suivantes :

– il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées aux exigences ;
– le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;
– il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi en projet et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 2, paragraphe 6, notamment en ce qui concerne le remplacement, dans un souci de cohérence interne du texte, des termes « est démesurée » par « constitue une charge disproportionnée ».

Ainsi, le Conseil d'État relève, concernant l'article 2, paragraphe 6, que le libellé de la présente disposition suggère que l'accord d'une dérogation aux exigences visées relève d'une appréciation discrétionnaire dans le chef du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Or, les exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées constituent une restriction à la liberté de commerce et relèvent par conséquent d'une matière réservée à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution de manière que le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer le terme « peut » et de ne retenir que le terme « accorde ».

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État s'oppose formellement au libellé du point 2° en raison de l'absence de critères précis permettant d'apprécier le caractère disproportionné d'une charge. En effet, le prédit manque de critères encadrant cette appréciation aboutit à conférer un pouvoir d'appréciation sans limite à l'autorité investie, à savoir le ministre ayant la Famille dans ses attributions, tandis que, comme évoqué ci-dessus, il s'agit d'une matière réservée à la loi aux termes de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution. En guise de répondre à la présente observation, le Conseil d'État propose aux auteurs de la présente loi en projet de se référer aux critères prévus dans la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs concernant la qualification d'une charge dite disproportionnée.

Toujours en référence à l'avis du Conseil d'État susmentionné, il est relevé que le point 3°, en ce qu'il semble constituer une sorte de « garde-fou » général permettant d'éviter de citer les normes visées par les auteurs du présent texte, est entachée d'une imprécision qui ne permet pas d'écarter tout pouvoir discrétionnaire absolu dans le chef de l'administration visée tandis que le paragraphe 6 traite de restrictions à la liberté de commerce au titre de l'article 11, paragraphe 6, de l'ancienne Constitution. Par conséquent, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle, que le libellé de la présente disposition fasse état des exigences à respecter tout en assortissant les éventuelles dérogations de critères objectifs.

En outre, le Conseil d'État, dans le même avis, relève que le paragraphe 6 précise nullement dans quelle mesure le ministre ayant la Famille dans ses attributions pourrait être amené à accorder plusieurs dérogations.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « peut accorder » sont remplacés par le terme « accorde » à la phrase liminaire et le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service. ».

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, le point 3° est supprimé.

Les présentes modifications visent à donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent ; le point 2° reprend ainsi en partie le texte de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée à l'égard du paragraphe 5, phrase liminaire dans la mesure où les auteurs remplacent les termes « peut accorder » par le terme « accorde ».

En ce qui concerne le remplacement du terme « aux » par les termes « à ces », le Conseil d'État renvoie à ses observations et son opposition formelle formulées à l'endroit de l'article 2, paragraphe 6, concernant la suppression des termes « fixées dans la présente loi ». Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

En ce qui concerne le remplacement du terme « aux » par les termes « à ces », le Conseil d'État comprend que l'intention des auteurs est de se référer aux exigences insérées à l'article 2. Or, en maintenant l'expression « fixées par la présente loi », la disposition pourrait être comprise comme une possibilité d'accorder des dérogations à toutes les dispositions concernant les exigences au niveau du bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées et est dès lors source d'insécurité juridique. Le Conseil demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « fixées dans la présente loi ».

Concernant le point 2°, le Conseil d'État note qu'en définissant la notion de « charge disproportionnée » suite à l'opposition formelle formulée par lui-même, il se trouve en mesure de lever l'opposition formelle y afférente.

En ce que le point 3° est supprimé, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle y relative.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression des termes « fixées dans la présente loi ».

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 34 nouveau (article 32 initial) – Prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 32 initial devient l'article 34 nouveau.

L'article 34 nouveau traite des prestations et services à fournir par un centre de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de regrouper les paragraphes 2 et 3, alinéa 1er, et d'ériger le paragraphe 3, alinéa 2, en paragraphe 4, dans un souci d'assurer une meilleure lisibilité du présent dispositif.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé, des services d'aides et de soins ainsi que des prestations de restauration, des services d'animation et de vie sociale ainsi que la participation et l'implication directe de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le point 1° se réfère à « la prestation de soins » sans donner plus de précision tandis qu'il y aurait lieu de préciser les prestations de soins visées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 1° est complété par la partie de phrase « prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 2

Le prix journalier à payer par l'usager comprend nécessairement les services d'aides et soins, les prestations de restauration ainsi que la participation et l'implication directe de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie, au sens du paragraphe 1er. Sont ainsi exclus les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ainsi que les services d'animation et de vie sociale, au sens du paragraphe 1er, de l'obligation d'être intégré dans le prix journalier à payer par l'usager.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code de la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 3

L'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis pour chaque prestation et service supplémentaire ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code de la sécurité sociale. Il est également disposé que les centres de jour pour personnes âgées sont tenus d'être ouverts et d'assurer une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Article 35 nouveau (article 33 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 33 initial devient l'article 35 nouveau.

L'article 35 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un centre de jour pour personnes âgées devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que certaines dispositions du présent article présentent des similitudes avec celles de l'article 4 et renvoie par conséquent aux observations ainsi que l'opposition formelle émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un centre de jour pour personnes âgées incombe à un chargé de direction engagé sous contrat de travail.

Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails, dont la présente disposition est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants concernant le taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un

gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Paragraphe 2

Le chargé de direction d'un centre de jour pour personnes âgées occupe au moins une tâche de 50 pour cent d'une tâche complète et assure une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine ainsi que sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

Paragraphe 3

Un chargé de direction peut assumer la direction de centres de jour pour personnes âgées pourvu qu'il occupe une tâche complète.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traité par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de », et le terme « service » est remplacé par les termes « centre de jour pour personnes âgées » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle émise en ce que la précision requise a été apportée à la disposition sous rubrique.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 détaille les devoirs dont devra s'acquitter le chargé de direction dans l'exercice de ses tâches.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Article 36 nouveau (article 34 initial) – Personnel d'encadrement

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 34 initial devient l'article 36 nouveau.

L'article 36 nouveau porte sur le personnel d'encadrement d'un centre de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne les paragraphes 6, 7, 8 et 9 aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 1er, 3, 4 et 5, de la présente loi en projet et concernant les paragraphes 10 et 11, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 6, paragraphes 2 et 4, de la présente loi en projet ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations relatives à l'article 5, paragraphes 1er, 3, 4 et 5, et à l'article 6, paragraphes 2 et 4, sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

En moyenne mensuelle, le personnel d'encadrement d'un centre de jour pour personnes âgées, au sens de l'article 32 nouveau, point 4°, doit être constitué d'au moins trois postes équivalent temps plein.

Paragraphe 2

Dès le nombre de douze d'usagers dépassé, le nombre de postes équivalent temps plein moyen mensuel est augmenté d'un demi-poste d'agent d'encadrement par tranche entamée de quatre usagers supplémentaires.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est complété comme suit :

> « Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à une observation du Conseil d'État.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État suggère d'intégrer cette phrase à la fin du paragraphe 6 concernant le personnel engagé sous contrat de travail dans un souci de meilleure lisibilité de la présente loi en projet et de cohérence interne des dispositions relatives au personnel d'encadrement.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la permutation suggérée.

Paragraphe 3

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que la capacité d'accueil maximale pourrait ponctuellement être dépassée de 20 pour cent pourvu que les infrastructures et équipements du centre de jour pour personnes âgées, au sens de l'article 33 nouveau, l'aient permis.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de préciser que la capacité d'accueil maximale à laquelle l'on se réfère est celle prévue à l'agrément.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur la signification que le terme « ponctuellement » est censé conférer à la disposition sous rubrique. Estimant que les auteurs ont voulu viser des situations d'urgence voire des périodes de courte durée, le Conseil d'État demande, dans un souci de sécurité juridique et sous peine d'opposition formelle, de préciser la durée visée par les auteurs.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

> « (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33. ».

La présente modification est effectuée afin de pouvoir répondre à des demandes d'urgence de la part d'un client. Ainsi, les auteurs proposent à ce que la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de 20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine afin de donner la possibilité à l'aidant de pouvoir s'organiser dans la prise en charge de l'usager du centre de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle dans la mesure où il est précisé que la durée pendant laquelle la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée,

Paragraphe 4

Pendant les heures d'accueil, un agent d'encadrement doit assurer une permanence d'accueil et de soins dans les locaux du centre de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le paragraphe 4 prévoit « qu'une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement ». À cet égard, se pose la question de savoir ce que les auteurs entendent par la notion d'une « permanence de soins ». S'agit-il de soins à assurer par un infirmier ? Dans l'affirmative, le paragraphe 5 est à revoir en ce qu'il prévoit qu'un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche à temps partiel peut assumer la fonction d'infirmier.

Paragraphe 5

Parmi le personnel d'encadrement et le chargé de direction, au moins une personne doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande de supprimer la partie de phrase « et disposer d'une autorisation d'exercer » pour être superfétatoire en ce que l'exigence de disposer d'une autorisation d'exercer est d'ores et déjà prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Paragraphe 6

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 6 disposait que le personnel d'encadrement est impérativement engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous les agents d'encadrement détiennent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative ; ceux qui présentent une qualification professionnelle dans les domaines des soins et socio-éducatif, disposent nécessairement d'une autorisation d'exercer.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est précisé qu'au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement doivent être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire afin de donner une plus ample marge de manœuvre aux organismes gestionnaires et de permettre à certains professionnels, tels les kinésithérapeutes, psychologues ou infirmiers libéraux, d'exercer leurs activités de façon indépendante respectivement en sous-traitance pour un service d'aides et de soins.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 1er, le Conseil d'État constate que l'obligation dans le chef de l'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif de disposer d'une autorisation d'exercer est d'ores et déjà prévue par d'autres lois telles celles du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ainsi que du 10 août 2005 portant création d'un Lycée technique pour professions éducatives et sociales de manière qu'il y a lieu d'omettre la troisième phrase pour être superfétatoire.

Faisant suite à la suggestion du Conseil d'État relative au paragraphe 2, la phrase « Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » vient compléter le présent paragraphe.

Paragraphe 7

Quant au capacités linguistiques requises pour le personnel d'encadrement, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues, dont le luxembourgeois. Pour ce qui est des connaissances du luxembourgeois, le présent paragraphe dispose que le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale correspond au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 3, le Conseil d'État note que la présente disposition manque de clarté en ce qu'il ne ressort pas clairement du libellé si le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail devra comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 8

Le paragraphe 8 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par honorabilité du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 4, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'appréciation de l'honorabilité susvisée relatives à l'article 4, paragraphe 8, ainsi qu'aux développements plus extensifs au sujet de l'article 15 ci-dessus.

Alinéa 1er

À l'instar du chargé de direction, le personnel d'encadrement est soumis à la condition d'honorabilité visant à garantir l'exercice intègre de sa fonction ainsi que la protection des usagers.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4, alinéa 2, prévoyait que l'honorabilité susvisée s'appréciait sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que l'honorabilité visée s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Alinéa 3

Selon l'alinéa 3, est considéré comme manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte son intégrité de sorte que l'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction qui lui incombe.

Paragraphe 9

L'organisme gestionnaire est responsable de fournir les moyens et possibilités de formation continue au personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 5, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Paragraphe 10

Le paragraphe 10 dispose qu'au moins 40 pour cent des agents d'encadrement détiennent une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ainsi qu'au règlement grand-ducal pris en son exécution. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions accorde une dispense à la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation à celui qui se prévaut d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules, ce sur demande du requérant.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 2, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'indiquer avec précision que la formation visée est celle prévue en exécution de l'article 1er, alinéa 4, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement. En outre, le Conseil d'État estime que la disposition revient en fait à imposer qu'en permanence au moins un membre du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé dispose de la formation de cent-soixante heures.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1er, dernier alinéa de » afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle dans la mesure où le paragraphe 10 est complété par une référence à l'article 1er, alinéa 1er, de la loi précitée du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs

Paragraphe 11

Le paragraphe 11 dispose qu'au moins 40 pour cent des agents d'encadrement détiennent une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie dont l'État est responsable. Dans sa teneur initiale, le paragraphe 11 prévoyait que l'organisation de cette formation serait déterminée par règlement grand-ducal.

Le ministre ayant la Famille dans ses attributions accorde une dispense à la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation à celui qui se prévaut d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules, ce sur demande du requérant.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 6, paragraphe 4, le Conseil d'État s'oppose formellement aux présentes dispositions en ce que le domaine de la santé relève des matières réservées à la loi en vertu de l'article 11, paragraphe 5, de l'ancienne Constitution de manière que l'article 32, paragraphe 3, de l'ancienne Constitution vient à s'appliquer impliquant que ne peuvent être pris des règlements qu'en application d'une disposition légale particulière qui fixe l'objectif des mesures d'exécution et le cas échéant les conditions auxquelles elles sont soumises. Or, excepté le nombre minimal d'heures de formation à suivre par le personnel concerné, les présentes dispositions ne déterminent ni les principes ni les points essentiels régissant la prédite formation. Cette observation vaut également pour la formation prévue au paragraphe 6 nouveau, alinéa 2.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 11 est remplacé comme suit :

« (11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus. À cet effet, le paragraphe 11, dans sa teneur modifiée renvoie à l'article 103 nouveau qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique. ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle en ce que le paragraphe 11 prévoit désormais que l'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement « conformément à l'article 103 » nouveau.

Paragraphe 12 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 12 nouveau prenant la teneur suivante :

« (12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

En effet, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a mis en exergue la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. Grâce à l'introduction d'une formation continue en la matière pour certains employés des différents services pour personnes âgées, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figurera comme référent pour toutes questions dans la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Compte tenu du nombre restreint d'usagers par centre de jour pour personnes âgées, s'élevant en moyenne à douze usagers par centre de jour pour personnes âgées, et la charge de travail qui en découle, les auteurs préconisent que les événements indésirables ou situations à risque infectieux doivent être signalés au chargé de direction et non pas à un responsable des soins. De ce qui précède et contrairement aux chapitres 1er et 2, il est estimé que la mise en place d'un tel responsable des soins est démesurée.

Il est également prévu qu'un organisme gestionnaire qui gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées peut recourir à un même agent du personnel d'encadrement pour assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées. Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle en ce que le paragraphe 12 prévoit désormais que l'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement « conformément à l'article 104 » nouveau.

En ce qui concerne la notion de « chaque événement indésirable » employée au paragraphe 12, point 5°, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 6, paragraphe 6, ainsi qu'à l'opposition formelle y formulée concernant l'emploi de la notion d'« événement indésirable ». Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises au commentaire du présent article.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 6, paragraphe 6, le Conseil d'État se demande, quant au point 5°, ce qu'il faut entendre par la notion d'« événement indésirable ». Étant donné que les missions à décrire sont celles de l'agent assurant la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections ainsi que de respect des règles d'hygiène et sanitaires, il estime qu'il ne peut s'agir que d'événements en relation avec des problèmes d'hygiène ou de risque infectieux, de sorte que, dans un souci de sécurité juridique, il demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer les termes « chaque événement indésirable ou ». S'ajoute à cela que le point 4° dispose déjà que le référent doit « identifier les situations à risque infectieux », de sorte que s'il est nécessaire de rajouter qu'il doit les signaler, les auteurs pourraient reformuler le point 4° de la manière suivante :

« 4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.».

Le point 5° pourrait alors être supprimé.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration fait sienne la proposition de texte formulée par le Conseil d'État.

L'alinéa 3 prévoit que l'État assure la formation adéquate des référents « conformément à l'article 104 ». Ainsi, dans la mesure où cette formation est désormais réglée par la loi en projet, le Conseil d'État est en mesure de lever l'opposition formelle qu'il avait formulée dans son avis initial.

Finalement, concernant le paragraphe 12, alinéa 3, et afin d'éviter toute confusion, le Conseil d'État recommande aux auteurs de reformuler ledit alinéa 3 comme suit :

« Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jours pour personnes âgées dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises. ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration fait sienne la proposition de texte formulée par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 37 nouveau (article 35 initial) – Comité d'éthique (initialement « Autre personnel »)

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 35 initial devient l'article 37 nouveau.

Dans sa teneur initiale, l'article 37 nouveau disposait que contrairement à ce qui est prévu pour le personnel d'encadrement au sens de l'article 32, point 4°, le personnel autre que le personnel d'encadrement, notamment le personnel administratif, d'entretien ménager, de cuisine et technique, pourrait non seulement être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, mais également faire l'objet d'un contrat de sous-traitance.

Par amendements gouvernementaux, l'article 22 nouveau est remplacé et porte désormais sur le comité d'éthique afin de préciser les missions et les modalités de fonctionnement des comités d'éthique.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait remarquer que le présent libellé est identique à celui de l'article 7 de sorte qu'il convient de renvoyer aux observations formulées à cette occasion ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er nouveau

En vertu du paragraphe 1er nouveau, un comité d'éthique doit être institué par chaque organisme gestionnaire, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3 ; l'organisme gestionnaire est tenu de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement dudit comité d'éthique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 1er nouveau, le Conseil d'État fait valoir que, dans la mesure où il relève de l'évidence que le comité d'éthique doit disposer des moyens nécessaires à son bon fonctionnement, le Conseil d'État recommande de supprimer le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement » pour être superfétatoire. En raison de la redondance des dispositions du paragraphe 2, deuxième phrase, par rapport au présent paragraphe, le Conseil d'État suggère de faire abstraction du paragraphe 2, deuxième phrase, et d'insérer la phrase suivante au présent paragraphe :

> « Dans le cas d'un comité éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimée et le paragraphe 1er est complété comme suit :

> « Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. ».

Les présentes modifications sont effectuées afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Paragraphe 2 nouveau

Le comité d'éthique est composé au gré de l'organisme gestionnaire tout en veillant à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. La mise en place d'un comité d'éthique se fera par décision de l'organisme gestionnaire, voire par décision conjointe de plusieurs organismes gestionnaires, s'il est envisagé que le comité d'éthique à mettre en place est compétent pour plusieurs organismes gestionnaires. Les membres du comité d'éthique peuvent être internes à l'organisme gestionnaire ou provenir d'ailleurs. Le comité d'éthique se compose d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État tient à signaler qu'au paragraphe 2, dernière phrase, la référence à l'article 6, paragraphe 3, semble erronée. En effet, l'article 6, paragraphe 3, se réfère à la qualification d'une durée d'au moins cent-soixante heures en soins palliatifs qu'au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées doit faire valoir. S'ajoute à cela que l'article 36 relatif au personnel d'encadrement des centres de jour pour personnes âgées ne prévoit pas qu'un agent du personnel d'encadrement doit faire valoir la formation précitée. Le Conseil d'État demande dès lors de revoir la référence y reprise. Si les auteurs visent le cas où le comité d'éthique est mis en place en association avec un autre organisme gestionnaire qui gère un service dont le personnel d'encadrement doit disposer d'un agent faisant valoir la formation précitée, la dernière phrase devrait être reformulée en ce sens.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 7, paragraphe 2 nouveau, le Conseil d'État recommande de faire abstraction de la deuxième phrase pour être redondante par rapport au paragraphe 1er et d'insérer une phrase analogue au paragraphe 1er.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la deuxième phrase est supprimée et, à la troisième phrase nouvelle, les termes « l'article 6, paragraphe 3 » sont remplacés par les termes « l'article 36, paragraphe 10 » au vu de l'insertion de la deuxième phrase initiale dans le libellé du paragraphe 1er et afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Paragraphe 3 nouveau

Le paragraphe 3 nouveau précise la mission du comité d'éthique ainsi que les modalités de l'exercice de celle-ci.

Alinéa 1er

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, décrit les tâches qui incombent à un comité d'éthique.

Point 1° – Le comité d'éthique est responsable de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42 nouveau, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, point 1°, le Conseil d'État note que l'expression « fournir une aide à la décision concernant […] des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents » est inappropriée étant donné qu'aucune décision n'est à prendre dans ce contexte par le résident, son représentant légal ou la personne de contact; dans ce cas, la seule mission du comité d'éthique est de vérifier le respect des droits fondamentaux du résident par l'organisme gestionnaire. Il en découle que la présente disposition est à reformuler comme suit :

> « de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou aux questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ; ».

En ce que la présente proposition de reformulation provient des observations relatives à l'article 7 du chapitre 1er, il y a lieu de lire « article 42 » à l'endroit où référence est faite à l'article 12.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34 » est supprimée afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'utilité d'insérer une référence aux « usagers » à l'article 37, paragraphe 3, point 2°, il est renvoyé aux observations formulées par le Conseil d'État à l'endroit de l'article 7, paragraphe 3, point 2°. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État constate les auteurs suppriment à l'article 7, paragraphe 3, point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 ». Même si cette suppression trouve son origine dans une observation du Conseil d'État, celui-ci recommande de maintenir en fin de phrase une référence aux « résidents » afin d'éviter que le comité d'éthique risque d'être consulté pour des questions en relation avec des droits fondamentaux ne concernant pas les résidents de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Point 2° – Le comité d'éthique est responsable d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, point 2°, le Conseil d'État constate que les points 1° et 3° portent sur les droits fondamentaux des résidents en général tandis que le point 2° porte sur les droits fondamentaux « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3. » Ainsi, le Conseil d'État se demande si cette différence est voulue et, dans l'affirmative, quelle en serait la raison.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre l'observation formulée par le Conseil d'État à l'endroit du point 1° et complète le présent point par les termes « des usagers ».

Point 3° – Le comité d'éthique est responsable de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Alinéa 2

Le paragraphe 3 nouveau, alinéa 2, dispose que, dans le cadre de sa mission, il est loisible au comité d'éthique de demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 nouveau.

Paragraphe 4 nouveau

Les avis du comité d'éthique sont émis en toute indépendance et pour ce qui est des avis émis dans le cadre des attributions dévolues au comité d'éthique conformément au paragraphe 3 nouveau, alinéa 1er, points 1° et 2°, non contraignants et confidentiels. Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

Paragraphe 5 nouveau

L'organisme gestionnaire, voire la direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, devront entendre le comité d'éthique, si ce dernier en fait la demande, ce dans un délai maximal de deux semaines.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 7, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État fait observer qu'il ne ressort guère de la présente disposition dans quel contexte s'inscrit la possibilité pour le comité d'éthique d'être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction ; s'il s'agit des missions répertoriées au paragraphe 3, il y aurait lieu d'y renvoyer expressément.

Paragraphe 6 nouveau

Le paragraphe 6 nouveau dispose que le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 38 nouveau (article 36 initial) – Informations

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 36 initial devient l'article 38 nouveau.

L'article 38 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève que le libellé du présent article présente de fortes similitudes avec celui de l'article 8 de sorte que le Conseil d'État renvoie aux observations y formulées ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique centre de jour pour personnes âgées, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sur un site Internet sous la responsabilité du ministre ayant la Famille dans ses attributions ; le registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique centres de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un portail Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification fait suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » et non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par ceux de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à notifier audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par ceux de « communiquer » ou de « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire

abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par ceux de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir à des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 nouveau est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à notifier par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées, les données d'identification du chargé de direction, le prix journalier, le projet d'établissement ainsi qu'un modèle type du contrat de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

5° le projet d'établissement ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur. ».

La présente modification est partiellement effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus, mais également afin de préciser son libellé en y incluant désormais également les noms du responsable des soins et du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Par ailleurs, le nouveau point 7° précise que le prix journalier est à communiquer pour chaque logement.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État relève qu'il convient de supprimer à l'article 38, paragraphe 3, le deuxième point 5° relatif au projet d'établissement étant donné que ce point est repris deux fois. Il note encore que l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, un point 4° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ; ».

La présente insertion est effectuée afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 52, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Article 39 nouveau (article 37 initial) – Règlement général

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 37 initial devient l'article 39 nouveau.

L'article 39 nouveau porte sur le règlement général d'un centre de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève que le libellé du présent article présente de fortes similitudes avec celui de l'article 9 de sorte que le Conseil d'État renvoie aux observations y formulées, excepté celle relative à la notion d'« autres concepts de prise en charge spécifique » ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er porte sur le règlement général.

Alinéa 1er

L'alinéa 1er dispose que chaque organisme gestionnaire d'un centre de jour pour personnes âgées doit adopter un règlement général comprenant un projet d'établissement, les règlements de sécurité et les plans d'intervention ainsi qu'un règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, visiteurs et le personnel.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Point 1° – Aux termes du point 1°, le projet d'établissement susmentionné doit être élaboré en concertation avec les usagers et le personnel en vue de faire état des caractéristiques du projet de vie et du projet des soins qui sont proposés aux usagers. À cette fin, ledit projet d'établissement définit notamment la population cible du centre de jour pour personnes âgées, les modalités d'admission des usagers, le concept de bientraitance et la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la phrase liminaire du présent alinéa est modifiée afin de ne plus prévoir que le projet d'établissement sous rubrique est élaboré en concertation avec les usagers et le personnel ; ceci est désormais prévu par l'alinéa 2. En outre, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision.

De même, sont insérés les lettres j) et k) nouvelles prenant la teneur suivante :

« j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

k) un système de prévention et de lutte contre les infections ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre k), Conseil d'État note que la lettre k) évoque des « objectifs [de] qualité] et des « indicateurs d'évaluation » tandis que l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, fait référence à des « indicateurs de qualité à évaluer ». Dans ce contexte, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées par ses soins à l'égard de l'article 13 et demande, si les notions d'« indicateur d'évaluation » et d'« indicateur de qualité à évaluer » concernent les mêmes indicateurs, que les auteurs choisissent une seule et unique terminologie pour désigner les indicateurs évoqués, ce dans un souci de cohérence interne et de meilleure lisibilité. Les observations et l'opposition formelle reprises ci-dessus s'appliquent par analogie aux points 3° et 8°, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 1° est remplacé comme suit :

« 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

(i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

(ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

(iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

(iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

(v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

(vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

(vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ; ».

La lettre l) nouvelle définit désormais avec précision les points à régler dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. En effet, la crise sanitaire liée à la COVID-19 a mis en exergue la nécessité d'appliquer des procédures adéquates. Le texte définit clairement les exigences et procédures à mettre en place en matière de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant la formulation du point 1°, lettre h), le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'article 9, paragraphe 1er, concernant la reformulation de la lettre h) en ce qu'elle emploie les termes « gestion des réclamations ouvertes ». Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État rappelle qu'il avait formulé une opposition formelle à l'égard de la lettre d) étant donné que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » y visés n'étaient aucunement définis. Dans la mesure où les termes « , ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

À la lettre h), le Conseil d'État suggère une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas « ouverte », mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

« h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

Par ailleurs, il estime que la lettre k) relative aux règles d'hygiène et sanitaires à respecter est à supprimer en ce que ces règles sont, aux yeux du Conseil d'État, incluses dans les dispositions prévues par la lettre l).

Finalement, concernant la notion d'« évènements indésirables » employée au point 1°, lettre l), point ix), le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle qu'il avait formulées à l'endroit de l'article 9, paragraphe 1er. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Concernant le lettre l), point ix), le Conseil d'État estime que les termes « conduites à tenir » sont malaisés et qu'il faudrait plutôt viser « les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Point 2° – Le point 2° dispose que les règlements de sécurité et les plans d'intervention font partie intégrante du règlement général d'un centre de jour pour personnes âgées.

Point 3° – Le point 3° dispose que le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel fait partie intégrante du règlement général d'un centre de jour pour personnes âgées.

Point 4° nouveau – Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante :

« 4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées. ».

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 et suite à la suppression effectuée à l'alinéa 1er, point 1°, phrase liminaire, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le règlement général, ainsi que ses modifications, sont impérativement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions, au personnel et aux usagers, voire leurs représentants légaux, ce par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est modifié afin de prévoir que le projet d'établissement ainsi que ses modifications éventuelles sont également communiqués à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Article 40 nouveau (article 38 initial) – La forme du contrat

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 38 initial devient l'article 40 nouveau.

L'article 40 nouveau précise les conditions formelles qu'un contrat entre un usager et l'organisme gestionnaire d'un centre de jour pour personnes âgées doit remplir aux termes de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève que le libellé du présent article présente de fortes similitudes avec celui de l'article 10 de sorte que le Conseil d'État renvoie aux observations y formulées ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du présent commentaire des articles.

Paragraphe 1er

Les parties au contrat sous rubrique sont l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées en question et l'usager ; l'usager qui sollicite des prestations tant d'un centre de jour que d'un service d'aides et de soins à domicile peut faire l'objet d'un seul contrat pourvu que les prédits intervenants sont gérés par un même organisme gestionnaire.

Paragraphe 2

Le contrat sous rubrique est nécessairement signé avant le commencement des prestations visées et remis à l'usager en question ainsi qu'à son représentant légal, s'il y en a.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 2, le Conseil d'État fait savoir qu'il estime qu'en pratique cette disposition ne peut que difficilement être mise en œuvre dans la mesure où le contrat susvisé est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Paragraphe 3

À l'occasion de la signature du contrat, l'usager, voire son représentant légal, peut se faire accompagner d'une personne de son choix.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 3, le Conseil d'État considère que la partie de phrase prévoyant que « le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix » pour la signature du contrat est dépourvue de valeur normative et superfétatoire en ce que toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature du contrat.

Paragraphe 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que le contrat de services faisait nécessairement mention des conditions et modalités de sa résiliation, sa révision et de la cessation des mesures qu'il contient.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé afin d'intégrer ses dispositions dans l'article 41 nouveau en son paragraphe 1er, point 7°; par conséquent, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Paragraphe 4 nouveau (paragraphe 5 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 5 initial devient le paragraphe 4 nouveau.

Le paragraphe 4 nouveau prévoit que le contrat de prise en charge est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction, ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager, voire son représentant légal.

Paragraphe 5 nouveau (paragraphe 6 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 6 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Le contrat sous rubrique est nécessairement rédigé en langues française ou allemande, sans que cela ne délie l'organisme gestionnaire de l'obligation d'expliquer son contenu au résident prospectif, voire son représentant légal ; cette explication devra être fournie en luxembourgeois, si la demande en est faite. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphe 2.

Paragraphe 6 initial

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 6 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Article 41 nouveau (article 39 initial) – Le contenu du contrat

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 39 initial devient l'article 41 nouveau.

L'article 41 nouveau détermine les dispositions matérielles qui doivent figurer dans un contrat de prise en charge par un centre de jour pour personnes âgées au sens de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Ainsi, le contrat de prise en charge contient nécessairement des dispositions concernant les droits et obligations des parties contractantes, les prestations et services prévus à l'article 34 nouveau, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'usager a droit, le prix journalier au sens de l'article 34 nouveau, paragraphe 2, un devis reprenant la tarification des services concernés, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale, les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement, le projet d'établissement du service d'aides et de soins à domicile et mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 7° initial est remplacé afin d'y faire figurer les dispositions de l'article 40 nouveau, paragraphe 4 initial ; le point 7° prend désormais la teneur suivante :

« 7° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État s'interroge sur l'objectif poursuivi par le Gouvernement en supprimant l'obligation de mentionner une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager, informations que le Conseil d'État considère pourtant comme nécessaires, notamment en ce qui concerne l'encadrement des personnes atteintes d'un certain niveau de démence.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un point 7° nouveau prenant la teneur suivante :

« 7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ; ».

La présente modification est effectuée afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoit que les modifications au contrat de prise en charge adviendraient par le biais d'avenants à conclure selon les mêmes conditions que celles prévues à

l'article 38 ; l'organisme gestionnaire en informe l'usager, voire son représentant légal, de manière préalable.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé par un libellé similaire prenant la teneur suivante :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau reprend les dispositions du paragraphe 2 initial, première phrase.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit que le régime général applicable aux modifications des termes initiaux d'un contrat d'hébergement ne s'applique pas aux modifications relatives à la tarification ; ces modifications sont notifiées au résident, voire à son représentant légal, par préavis de deux mois.

Article 42 nouveau (article 40 initial) – Dossier individuel

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 40 initial devient l'article 42 nouveau.

L'article 42 nouveau a trait au dossier individuel à établir au sujet de chaque usager.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 12 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Chaque résident sera doté d'un dossier individuel établi lors de son admission et continuellement mis à jour. Ce dossier individuel est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement au sens de l'article 36 nouveau, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance conformément au livre V du Code de la sécurité sociale ainsi qu'à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal en ce qui concerne les éléments énumérés au paragraphe 2 dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 1er, première phrase, est modifié sans pour autant toucher à sa teneur normative. En effet, les auteurs des amendements se limitent à énoncer les finalités pour lesquelles le dossier individuel est établi, à savoir l'amélioration de l'efficacité de la prise en charge du résident ainsi que la facilitation de la création et du suivi de cette prise en charge.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux et suite à l'avis de la Commission nationale pour la protection des données, la troisième phrase du paragraphe sous rubrique est remplacée comme suit :

« L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 1er, le Conseil d'État s'interroge sur la notion de « plan de prise en charge du résident » en ce qu'il y a soit lieu de se référer au « plan de vie individuel » évoqué à l'article 3, point 2°, s'il s'agit d'un même document, soit de définir en quoi consiste ledit « plan de prise en charge du résident », sous peine d'opposition formelle, s'il s'agit d'un document différent du « plan de vie individuel » susmentionné.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « individuel » est inséré entre le terme « plan » et les termes « de prise en charge » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus et la troisième phrase est supprimée pour être superfétatoire par rapport aux dispositions du paragraphe 3.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu du remplacement de la notion de « plan de prise en charge de l'usager » par la notion de « plan individuel de prise en charge de l'usager ».

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite du contenu du dossier individuel d'un résident d'une structure d'hébergement pour personnes âgées. À cet effet, le paragraphe 2 énonce les éléments qu'un tel dossier individuel doit contenir ; parmi ceux se trouvent notamment les données d'identité de l'usager et, le cas échéant de son représentant légal, les noms et coordonnées des personnes de contact et des médecins traitants, une copie du contrat de prise en charge dans sa teneur applicable ainsi que toutes informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34 nouveau.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est modifié en ses points 1°, 3°, 4° et 6° afin de préciser leurs libellés. De même, est inséré un point 11° nouveau prenant la teneur suivante :

« 11° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État fait observer que le terme « structuré » utilisé au point 10° est dépourvu de valeur normative et devra partant être supprimé. En outre, le Conseil d'État propose un libellé alternatif pour le point 10° afin d'éviter toute confusion entre les composantes du dossier individuel visé au paragraphe sous rubrique et le dossier individuel même ; le libellé proposé prend la teneur suivante :

« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés. Un règlement grand-ducal […] ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 11° est remplacé comme suit :

« 11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. ».

La présente modification vise à aligner la terminologie de la disposition sous rubrique avec celle employée aux articles 12, paragraphe 2, point 10°, et 27 nouveau, paragraphe 2, point 7°.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 12, paragraphe 2, point 10°. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Le Conseil d'État note que les soins de santé administrés dans le cadre de la prise en charge par l'assurance dépendance ne constituent qu'une partie des données visées au point 10°. Partant, dans un souci de cohérence avec l'article 387*bis*, il demande de supprimer les termes « de santé » étant donné que les soins administrés sont ceux relatifs aux actes essentiels de la vie qui ne concernent pas nécessairement des soins de santé à administrer.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression des termes « de santé » après les termes « les soins ».

Paragraphe 3

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que chaque dossier individuel est conservé, sous les auspices de l'organisme gestionnaire, pendant une période de dix ans à compter de la fin du contrat de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 3 nouveau, le Conseil d'État constate que le présent paragraphe fait double emploi avec le paragraphe 1er, troisième phrase, et qu'il y a partant lieu de le supprimer.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale. ».

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 le médecin traitant, ainsi que l'usager, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que le paragraphe 5 prévoit que le personnel d'encadrement visé à l'article 36 nouveau est autorisé à accéder aux données contenues dans le dossier individuel. Si par analogie aux chapitres 1er et 2, l'intention des auteurs est de donner accès au dossier individuel aux seuls agents du personnel d'encadrement qui disposent d'un contrat de travail et d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative, il convient de viser l'article 36 nouveau, paragraphe 6, lequel prévoit qu'« au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement » doit être engagé sous contrat de travail et disposer de la qualification professionnelle précitée.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 12, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État suggère de reformuler le paragraphe sous rubrique en ce qu'il soumet l'accès du résident ainsi que des représentants légaux aux données visées à la condition que cet accès s'inscrit dans l'exécution des missions légales et conventionnelles qui leur seraient confiées. Or, tel n'est pas le cas pour les résidents et les représentants légaux de manière à rendre leur accès aux données visées virtuellement factice ; il en est de même pour ce qui est du secret professionnel auquel les résidents et les représentants légaux seraient astreints.

Au demeurant, le Conseil d'État suggère de scinder le paragraphe sous rubrique en deux alinéas : un premier alinéa porterait alors sur l'accès par le résident ou son représentant légal au dossier individuel du résident et un second sur l'accès et le secret professionnel du chargé de direction, du personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, et du médecin traitant.

Finalement, le Conseil d'État suggère de supprimer la partie de phrase « et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal » pour être superfétatoire étant donné que cet article s'applique nécessairement à tout membre du personnel qui est susceptible d'être détenteur d'informations soumises au secret professionnel.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 5 est remplacé comme suit :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

La présente modification est effectuée afin de tenir compte des observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 12, paragraphe 5. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de prévoir la signature provisoire du contrat d'hébergement par une personne choisie parmi les personnes de contact dont les données sont insérées au dossier individuel du résident, le paragraphe 5,

point 1°, serait à compléter par les termes « ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Article 43 nouveau (article 41 initial) – Qualité des prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 41 initial devient l'article 43 nouveau.

L'article 43 nouveau détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 13 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 43 est remplacé ; le détail des modifications effectuées est répertorié par paragraphes et alinéas.

Au vu des observations des avis du Conseil d´État, de la COPAS et des chambres professionnelles, il est proposé de définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour. Au lieu de laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la présente loi en projet et précisés par règlement grand-ducal. L'approche choisie fait en sorte que la qualité pourra être comparée entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue. En ce qui concerne l'enquête de satisfaction à mener auprès des résidents, il va de soi que lors du choix de l'échantillon les évaluateurs devront tenir compte des capacités cognitives des personnes à interviewer.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre ayant la Famille dans ses attributions, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions les données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre prévu à l'article 38. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État est en mesure de lever l'ensemble des oppositions formelles qu'il avait émises dans son avis du 1er avril 2023 au vu des modifications apportées à l'article 43.

Le Conseil d'État renvoie, par ailleurs, aux observations formulées à l'endroit de l'article 13 ainsi qu'aux oppositions formelles y formulées concernant la méthode de calcul de la note à attribuer dans le cadre de l'évaluation de qualité et l'emploi des termes « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel ». Concernant le libellé du paragraphe 5, il réitère, par ailleurs, la proposition de texte qu'il a formulée à l'endroit de l'article 13 précité. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système aurait nécessairement porté sur l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :

1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) ;

2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;

3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :

a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,

b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation-continue au bénéfice du personnel,

c) l'organisation des flux de travail,

d) les outils et méthodes de travail,

e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;

4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;

5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;

6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;

7° la pertinence des indicateurs de qualité.

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1er.

L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38. ».

Ainsi, le paragraphe 1erprévoit désormais que le ministre ayant la Famille dans ses attributions fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 38, au moins tous les trois ans.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande d'ajouter les termes « des prestations et » après les termes « la qualité » afin d'aligner le libellé du paragraphe 1er au libellé de l'intitulé de l'article sous examen.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Alinéa 1er initial (supprimé)

L'alinéa 1er prévoit que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incombe à l'organisme gestionnaire ; le prédit système porte notamment sur l'évaluation du projet d'établissement, la qualité des soins et de prise en charge des usagers et le degré de satisfaction des usagers du personnel ainsi que des proches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande la suppression de la partie de phrase « définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre i) » au point 1° en ce que la lettre i) du même point ne prévoit pas de définition des objectifs de qualité.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État considère que la partie de phrase « définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) » est à supprimer en ce que la disposition précitée de l'article 9 dispose que le projet d'établissement définit « le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation », sans autrement définir les termes y utilisés. Si les auteurs ont voulu préciser que l'évaluation doit se faire par rapport aux objectifs de qualité que la structure d'hébergement s'est donnée par l'intermédiaire de son projet d'établissement, le Conseil d'État suggère de disposer que le système de la gestion de qualité évalue « le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport à ses objectifs de qualité ».

Au demeurant et toujours relatif à l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État constate que les points 3°, 5° et 6° emploient également la notion d'« objectifs de qualité » et suggère de préciser auxdits points qu'il s'agit des objectifs de qualité visés au point 1°.

Alinéa 2 initial (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau dispose que les indicateurs de qualité à évaluer par le présent système prévu à l'alinéa 1er sont précisés par règlement grand-ducal.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2 nouveau, le Conseil d'État note que la disposition sous rubrique prévoit qu'un règlement grand-ducal préciserait les indicateurs de qualité prévus à l'alinéa 1er, points 1° à 7°, qui touchent à des matières réservées à la loi, à savoir la protection de la santé et la liberté de commerce, en vertu de l'article 11, paragraphes 5 et 6, de l'ancienne Constitution, sans déterminer les éléments essentiels. Par conséquent, le Conseil d'État est amené à demander, sous peine d'opposition formelle, que soient déterminés les « indicateurs de qualité » dans la loi en projet.

Alinéa 3 initial (supprimé)

Aux termes de l'alinéa 3 nouveau, l'organisme gestionnaire est tenu de formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 3 nouveau, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de formuler avec la précision requise la définition des objectifs visés en ce qu'il ne ressort pas clairement du dispositif si les auteurs visent par « objectifs » les « objectifs de qualité » susvisés impliquant que l'organisme gestionnaire formule les « objectifs de qualité » pour une période d'évaluation ; il s'ensuit que le libellé actuel de l'alinéa 3 nouveau constitue une insécurité juridique pour l'organisme gestionnaire.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er adviendrait tous les cinq ans et sera mise en œuvre de concert avec les usagers, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, moyennant un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39. ».

Ainsi, le paragraphe 2 précise les catégories et sous-catégories de données à partir desquelles la qualité sera évaluée.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à relever que la « communication » mentionnée au point 2° précité ne fait pas partie des prestations et services définis à l'article 3 auxquels le point 2° se réfère.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « et animation, repas ainsi que communication » sont remplacés par les termes « , animation et vie sociale ainsi que repas » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État y afférente.

Alinéa 1er initial (supprimé)

L'alinéa 1er nouveau reprend la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 13, paragraphe 2, alinéa 1er nouveau, le Conseil d'État s'interroge sur les raisons qui ont amené les auteurs à prévoir que l'évaluation prévue au paragraphe 1er de l'article sous rubrique doit être réalisée au moins tous les cinq ans. Aux yeux du Conseil d'État, ce délai, même s'il s'agit d'une durée à ne pas dépasser, paraît assez long et pourrait être utilement réduit.

Alinéa 2 initial (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau reprend partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que ladite évaluation se clôturerait par la discussion des conclusions et recommandations qui en résultent et qui seront reprises dans un rapport documentant également les mesures concrètes à implémenter par l'organisme gestionnaire ; la prédite discussion aurait concerné tous les intervenants, au sens du paragraphe 2, impliqués dans la procédure d'évaluation.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 initial est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter après l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 nouveau par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant, au ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 32 nouveau, point 1°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émané de la procédure évoquée au paragraphe 2 est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 3 nouveau est remplacé comme suit :

« (3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau précise les données sur base desquelles l'évaluation de la qualité est réalisée.

Alinéa 2 nouveau

L'évaluation précitée s'effectue à partir d'échantillons de dossiers et de personnes à interviewer dont la composition dépend du gré des agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire concerné étant tenu de soutenir les démarches y afférentes.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel. ».

Le paragraphe 4 nouveau énumère les données auxquelles les agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sont autorisés à accéder.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 4 nouveau, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de supprimer le bout de phrase « ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel » dans la mesure où l'accès aux communications est limité aux communications en relation avec les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et

la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, Conseil d'État note que le paragraphe 5 est censé décrire la méthode de calcul de la « note par catégorie et sous-catégorie » et qui, selon le libellé proposé, « constitue la moyenne des notes obtenues par critère » alors que « la note générale » constitue « la moyenne des notes obtenues par catégorie ». Par la suite, ces « moyennes » ne sont plus mentionnées, mais les auteurs attribuent des lettres A, B, C et D censées exprimer un pourcentage de « points de qualité remplis ». Par ailleurs, le Conseil d'État note que le paragraphe 5 prévoit l'attribution de points de qualité allant de 1 à 5, alors qu'à l'annexe apparaissent également des critères pour lesquels sont attribués des points de qualité allant de 0 à 1 selon que le document visé existe ou n'existe pas.

Plusieurs questions s'imposent dès lors à la lecture de cette disposition : comment les auteurs entendent-ils calculer une « moyenne » sur des points attribués à différents critères alors que ces points ne relèvent pas d'une même échelle ? En effet, certains critères sont uniquement évalués entre 0 ou 1 point, tandis que d'autres sont évalués de 1 à 5 points. Pourquoi calculer des moyennes si ensuite l'évaluation globale porte sur un pourcentage de points de qualité remplis ? Finalement, dans la mesure où la note générale n'est pas mentionnée à un autre endroit du dispositif, quelle est son utilité ?

Au vu de ces questions et imprécisions, le paragraphe 5 est source d'insécurité juridique, de sorte que le Conseil d'État doit s'opposer formellement audit paragraphe. Il demande aux auteurs d'insérer le libellé suivant en lieu et place du paragraphe 5 proposé par les auteurs :

« (5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, […]. »

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau dispose que les critères de qualité, à déterminer par règlement grand-ducal, sont cotés d'un à cinq points et que ces cotations sont prises en compte pour l'attribution de la note générale qui elle prend la forme de lettres majuscules allant de A à D.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2023, les termes « Un règlement grand-ducal précise » sont remplacés par les termes « L'annexe 3 détermine » à la première phrase et le terme « Il » est remplacé par le terme « Elle » à la deuxième phrase en ce que les dispositions relatives aux critères

d'évaluations, dont la détermination était initialement dévolue à un règlement grand-ducal, sont désormais intégrées dans le présent dispositif sous forme d'une annexe 3 nouvelle.

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 1er nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3. ».

Alinéa 2 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 2 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint. ».

Alinéa 3 nouveau

Suite à l'intégration de la proposition de texte précitée du Conseil d'État, l'alinéa 3 nouveau prévoit désormais ce qui suit :

« L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints. ».

Alinéa 4 nouveau

Dans ce contexte, il est loisible aux agents chargés de l'évaluation par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'organisme gestionnaire de formuler des observations écrites qui sont annexées au rapport final de l'évaluation.

Paragraphe 6 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« (6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 38. ».

Le paragraphe 6 nouveau prévoit que l'organisme gestionnaire, ayant recueilli une note insuffisante dans une catégorie ou en ce qui concerne la note générale, doit élaborer un programme de remédiation qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2022, les termes « ou si la note générale » sont supprimés pour être superfétatoire en ce qu'il est d'ores et déjà considéré comme suffisant de recueillir une note insuffisante dans l'une des catégories visées afin de déclencher la procédure en question.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 6, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de texte relative au paragraphe 5, la phrase liminaire du paragraphe 6 serait également à reformuler comme suit :

« Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, […] ».

Toujours à la première phrase, le Conseil d'État demande d'accorder le terme « élaboré » au genre masculin pluriel si les auteurs estiment que non seulement le calendrier de remédiation, mais également

les mesures de remédiation doivent être élaborées en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Le Conseil d'État constate que l'intention des auteurs de prévoir qu'à la fois les mesures et le calendrier de remédiation sont élaborés en concertation avec les personnes précitées est confirmée par la formulation de la deuxième phrase qui emploie la notion de « programme de remédiation », notion qui semble viser à la fois les mesures et le calendrier de remédiation.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Paragraphe 7 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 7 prenant la teneur suivante :

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile,

b) le nombre d'usagers pris en charge,

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement,

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa qui précède. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er précise les catégories d'informations à transmettre, avant le 1er juillet de chaque exercice, au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 38 nouveau.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'article 13, paragraphe 7, le Conseil d'État note que le paragraphe 7 détermine les informations de l'année précédente que l'organisme gestionnaire doit transmettre tous les ans avant le 1er juillet au ministre et qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8. Le Conseil d'État estime que cette disposition pourrait être intégrée à l'endroit de l'article 8 qui porte sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées et qui détermine les données à publier sur ce registre. Par ailleurs, le Conseil d'État s'interroge sur la publication d'un certain nombre de données repris aux lettres b) à d). En effet, quel est l'intérêt de publier le nombre de décès par établissement ? Ce nombre peut être fonction de la répartition par âge ou d'aléas dus à des épidémies. Le Conseil d'État comprend que ces données peuvent éventuellement être utiles pour les responsables chargés de l'évaluation de la qualité pour interroger l'organisme gestionnaire sur les raisons qui sont à l'origine d'une augmentation ou diminution du nombre de décès. Il estime toutefois que ces données n'ont pas leur place dans un tableau non autrement commenté à l'adresse du grand public. Le Conseil d'État s'étonne encore sur la nécessité de publier les données sur la nationalité des résidents, le degré de dépendance ainsi que d'autres spécificités impactant l'encadrement des résidents. Telle que formulée, cette disposition laisse sous-entendre que l'encadrement des résidents est différent si la répartition par nationalité est différente. Quel est l'intérêt pour le public de disposer de ces données ? Par ailleurs, le Conseil d'État relève que les exigences en matière de personnel doivent de toute façon être respectées et que les données y relatives sont recueillies en vertu des dispositions de l'article 8, paragraphe 3, point 4°. Les autres caractéristiques concernant le personnel, à savoir leur genre, âge, pays de résidence, présences et absences, ne relèvent d'aucun critère de qualité et n'impactent pas l'encadrement des résidents. En ce qui concerne les caractéristiques relatives aux types de contrat et aux formations, ceux-ci constituent des conditions légales à respecter et devraient être communiquées au ministre dans le cadre des données obligatoires à transmettre en exécution de l'article 8 précité. Le Conseil d'État demande par conséquent de supprimer les données relatives aux décès des résidents ainsi que celles relatives aux caractéristiques des résidents et du personnel d'encadrement et de l'autre personnel visées aux lettres c) et d).

Lors de ses réunions des 6 et 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration prend note des observations du Conseil d'État quant aux données visées par la présente disposition ; la Commission de la Famille et de l'Intégration retient cependant qu'il est primordial de détenir ces informations en vue d'une politique basée sur des constats objectifs et de les publier par souci de transparence.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit qu'un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er nouveau.

Article 44 nouveau (article 42 initial) – Agrément

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 42 initial devient l'article 44 nouveau.

L'article 44 nouveau porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer des activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande la suppression du présent article renvoyant aux développements présentés à l'égard de l'article 14 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 32, point 3°, pas de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 45 nouveau (article 43 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion des articles 16 et 31 nouveaux, l'article 43 initial devient l'article 45 nouveau.

L'article 45 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 44 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 15 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un centre de jour pour personnes âgées précis en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 32, point 3°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant notamment des documents et renseignements relatifs à l'identité de la personne morale, si la demande émane d'une personne morale, à l'identité du chargé de direction, au personnel d'encadrement ainsi qu'à l'enceinte proposée pour l'implantation du centre de jour pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le point 3° fait erronément référence à un « organisme gestionnaire » tandis qu'il y aurait lieu de renvoyer à la « personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » en ce que ce n'est qu'après avoir obtenu un agrément que les personnes visées sont à considérer comme organismes gestionnaires aux termes de la présente loi en projet.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne, les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Concernant encore l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peur être formulée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des article 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3° et toujours concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées » et les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de

gérer le centre de jour pour personnes âgées » afin de donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle émise à l'égard du point 3° dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires ».

Il convient de relever qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés au point 2°. Le Conseil d'État constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard du point 2° peut cependant être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énuméré au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées concerné.

Article 46 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Prestations et services »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 46 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 16 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » afin de faire suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 45 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679, de ceux visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées au règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq an après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Article 47 nouveau (article 44 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 44 initial devient l'article 47 nouveau.

L'article 47 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les auteurs ne prévoient pas de disposition définissant la notion d'« usager ». Il estime dès lors que, dans ce contexte, il paraît évident qu'il ne peut s'agir que des personnes âgées auxquelles s'adressent les services visés.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « club Aktiv Plus » tout service qui s'adresserait principalement aux personnes d'une région déterminée ayant atteint l'âge de soixante ans et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif par le biais d'activité et de mesures adaptées aux ressources de la personne.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « club Aktiv Plus » est revue en supprimant l'indication précise d'un âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée. De même, la partie de phrase « par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne » est supprimée et reprise dans le libellé du point 3°.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait remarquer qu'il existe une certaine divergence entre la présente définition ayant recours à la notion de « service » sans viser spécifiquement la structure qui offre ledit service et la suite du présent chapitre dans laquelle les auteurs du projet de loi utilisent la notion de « club Aktiv Plus » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « tout service » sont remplacés par les termes « toute structure offrant un service » suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Point 3°

Aux termes du point 3°, l'on entend par « promotion du vieillissement actif » toutes les activités et mesures qui favorisent les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du point 3° est précisé afin d'y inclure la partie de phrase « par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne » initialement comprise dans le point 2° ainsi que deux missions supplémentaires, à savoir celles de l'information et de l'inclusion.

Point 4°

Aux termes du point 4°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Article 48 nouveau (article 45 initial) – Infrastructures et équipements

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 45 initial devient l'article 48 nouveau.

L'article 48 nouveau traite des infrastructures et équipements dont doit disposer un club Aktiv Plus.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er de l'article sous rubrique prévoit que les organismes gestionnaires respectent les prescriptions légales et règlementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises ont été accordées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État indique qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer de toutes les autorisations requises, le paragraphe 1er est à supprimer, pour être superfétatoire.

Paragraphe 2

Chaque club Aktiv Plus est requis de disposer d'au moins un espace bureau pour accueillir les usagers et des locaux sanitaires accessibles aux derniers.

Article 49 nouveau (article 46 initial) – Prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 46 initial devient l'article 49 nouveau.

L'article 49 nouveau traite des prestations et services à fournir par un club Aktiv Plus.

Paragraphe 1er

Aux termes du paragraphe 1er, un club Aktiv Plus doit proposer des prestations d'animation socio-culturelle et sportive, des offres de formation, des offres de rencontre et de loisir, des offres d'information et d'orientation, des activités favorisant la participation active ainsi que des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

Paragraphe 2

Les prestations et services énumérés au paragraphe 1er sont offerts pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Le club Aktiv Plus doit assurer un accueil à son siège pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

De plus, les clubs Aktiv Plus portent régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Article 50 nouveau (article 47 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 47 initial devient l'article 50 nouveau.

L'article 50 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un club Aktiv Plus devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 4 ainsi qu'à l'opposition formelle en découlant ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un club Aktiv Plus incombe à un chargé de direction responsable engagé sous contrat de travail. Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails, dont la présente disposition est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants concernant le taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à

75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Paragraphe 2

Le chargé de direction d'un club Aktiv Plus occupe au moins une tâche de 50 pour cent d'une tâche complète.

Paragraphe 3

Un chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs clubs Aktiv Plus pourvu qu'il occupe une tâche complète.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traité par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » afin d'apporter la précision requise par le Conseil d'État à la disposition sous rubrique.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu des précisions apportées à la disposition sous rubrique.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 détaille les devoirs dont devra s'acquitter le chargé de direction dans l'exercice de ses tâches.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Article 51 nouveau (article 48 initial) – Personnel d'encadrement

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 48 initial devient l'article 51 nouveau.

L'article 51 nouveau précise les conditions que doit remplir le personnel d'encadrement d'un club Aktiv Plus.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne les paragraphes 3, 4 et 5 aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, de la présente loi en

projet. Le présent commentaire des articles renvoie dès lors également au commentaire de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, de la présente loi en projet. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations relatives à l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 prévoit que le personnel d'encadrement dispose impérativement des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49 nouveau.

Paragraphe 3

Quant aux capacités linguistiques requises pour le personnel d'encadrement, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues, dont le luxembourgeois. Pour ce qui est des connaissances du luxembourgeois, le présent paragraphe dispose que le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale correspond au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 3, le Conseil d'État note que la présente disposition manque de clarté en ce qu'il ne ressort pas clairement du libellé si le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail devra comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par honorabilité du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 4, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'appréciation de l'honorabilité susvisée relatives à l'article 4, paragraphe 8, ainsi qu'aux développements plus extensifs au sujet de l'article 15 ci-dessus.

Alinéa 1er

À l'instar du chargé de direction, le personnel d'encadrement est soumis à la condition d'honorabilité visant à garantir l'exercice intègre de sa fonction ainsi que la protection des usagers.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4, alinéa 2, prévoyait que l'honorabilité susvisée s'appréciait sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Alinéa 3

Selon l'alinéa 3, est considéré comme manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte son intégrité de sorte que l'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction qui lui incombe.

Paragraphe 5

L'organisme gestionnaire est responsable de fournir les moyens et possibilités de formation continue au personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 5, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Article 52 nouveau (article 49 initial) – Informations

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 49 initial devient l'article 52 nouveau.

L'article 52 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 8 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique clubs Aktiv Plus, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sur un site Internet sous la responsabilité du ministre ayant la Famille dans ses attributions ; le registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique clubs Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre dudit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

> « (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée afin de faire suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent

aux « informations » non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par ceux de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à transmettre audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par ceux de « communiquer » ou de « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par ceux de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 nouveau est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à notifier par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus, les données d'identification du chargé de direction, le projet d'établissement ainsi que le règlement d'ordre intérieur.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifiée afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » et les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées » suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que l'article 52 nouveau, paragraphe 3, ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ; ».

La présente insertion est effectuée afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 74, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Article 53 nouveau (article 50 initial) – Règlement général

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 50 initial devient l'article 53 nouveau.

L'article 53 nouveau porte sur le règlement général d'un club Aktiv Plus.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que l'article 53 nouveau, paragraphe 1er, point 1°, lettre e), présente des similitudes avec l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre k), et renvoie par conséquent aux observations émises à leur égard ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations relatives à l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 1°, lettre k), sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er porte sur le règlement général.

Alinéa 1er

L'alinéa 1er dispose que chaque organisme gestionnaire d'un club Aktiv Plus doit adopter un règlement général comprenant un projet d'établissement, les règlements de sécurité et les plans d'intervention ainsi qu'un règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel.

Point 1° – Aux termes du point 1°, dans sa teneur initiale, le projet d'établissement susmentionné devrait être élaboré en concertation avec le personnel et décrira les objectifs généraux du club Aktiv Plus. À cette fin, ledit projet d'établissement définit notamment les modalités d'inscription et de désistement, l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ainsi que la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la phrase liminaire du présent alinéa est modifiée afin de ne plus prévoir que le projet d'établissement sous rubrique est élaboré en concertation avec les usagers et le personnel ; ceci est désormais prévu par l'alinéa 2. En outre, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 9, paragraphe 1er, alinéa 1er, phrase liminaire et point 1°, lettre k), le Conseil d'État note que la lettre k) évoque des « objectifs [de] qualité] et des « indicateurs d'évaluation » tandis que l'article 13, paragraphe 1er, alinéa 2, fait référence à des « indicateurs de qualité à évaluer ». Dans ce contexte, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées par ses soins à l'égard de l'article 13 et demande, si les notions d'« indicateur d'évaluation » et d'« indicateur de qualité à évaluer » concernent les mêmes indicateurs, que les auteurs choisissent une seule et unique terminologie pour désigner les indicateurs évoqués, ce dans un souci de cohérence interne et de meilleure lisibilité.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la lettre d) est remplacée comme suit :

« d) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; »

La présente modification vise à préciser les catégories de personnes auxquelles il est loisible d'introduire des réclamations.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant la formulation « réclamations ouvertes » employée à la lettre d), le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 9, paragraphe 1er. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État rappelle qu'il avait formulé une opposition formelle à l'égard de la lettre d) étant donné que les « autres concepts de prise en charge spécifiques » y visés n'étaient aucunement définis. Dans la mesure où les termes « , ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques » sont supprimés, le Conseil d'État est en mesure de lever son opposition formelle.

En outre, Conseil d'État relève que les auteurs des amendements n'ont pas procédé à la suppression de la lettre e) relatif au « système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation. » Or, dans la mesure où aucune de ces notions n'est employée par la suite dans le cadre de l'agrément à accorder au club Aktiv Plus, le Conseil d'État demande, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction de la lettre e).

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Point 2°– Le point 2° dispose que les règlements de sécurité et les plans d'intervention font partie intégrante du règlement général d'un club Aktiv Plus.

Point 3° – Le point 3° dispose que le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel fait partie intégrante du règlement général d'un club Aktiv Plus.

Point 4° nouveau – Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante :

« 4° l'organigramme du club Aktiv Plus. ».

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 et suite à la suppression effectuée à l'alinéa 1er, point 1°, phrase liminaire, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le règlement général, ainsi que ses modifications, sont impérativement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions, au personnel et aux usagers, voire leurs représentants légaux, ce par tout moyen approprié.

Article 54 nouveau (article 51 initial) – Rapport annuel (initialement « Qualité des prestations et services »)

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 51 initial devient l'article 54 nouveau.

L'article 54 nouveau détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 54 nouveau est remplacé par une disposition nouvelle relative au rapport annuel prenant la teneur suivante :

« Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1er à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'article 54, relatif à la qualité des prestations et services dans les clubs Aktiv Plus.

En effet, l'article 54 nouveau laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place leur système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1er à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré

en catégories, sous-catégories et critères définis par la présente loi en projet et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les clubs Aktiv plus visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié au registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l''article 13 pour demander la suppression des données visées au point 1°, lettre b). Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

Paragraphe 1er initial (supprimé)

Dans teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système porterait nécessairement sur l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 2 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er adviendrait tous les cinq ans et sera mise en œuvre de concert avec les usagers, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

L'alinéa 1er nouveau reprend la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

L'alinéa 2 nouveau reprend partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que ladite évaluation se clôturerait par la discussion des conclusions et recommandations qui en résultent et qui seront reprises dans un rapport documentant

également les mesures concrètes à implémenter par l'organisme gestionnaire ; la prédite discussion concerne tous les intervenants, au sens du paragraphe 2, impliqués dans la procédure d'évaluation.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial) (supprimé)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter après l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant le ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 47 nouveau, point 1°.

Par amendements gouverneaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émanant de la procédure évoquée au paragraphe 2 est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 4 initial (devenu le paragraphe 3 nouveau)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Article 55 nouveau (article 52 initial) – Agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 52 initial devient l'article 55 nouveau.

L'article 55 nouveau porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande la suppression du présent article renvoyant aux développements présentés à l'égard de l'article 14 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 47, point 4°, pas de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 56 nouveau (article 53 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31 et 46 nouveaux, l'article 53 initial devient l'article 56 nouveau.

L'article 56 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 55 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et oppositions formelles formulées à l'égard de l'article 15 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un club Aktiv Plus en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 47, point 4°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions déterminées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant notamment des documents et renseignements relatifs à l'identité de la personne morale, si la demande émane d'une personne morale, à l'identité du chargé de direction, au personnel d'encadrement ainsi que le règlement général.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

> « 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que les points 3° et 4° font erronément référence à un « organisme gestionnaire » tandis qu'il y aurait lieu de renvoyer à la « personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » en ce que ce n'est qu'après avoir obtenu un agrément que les personnes visées sont à considérer comme organismes gestionnaires aux termes de la présente loi en projet.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne, les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Concernant encore l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peur être formulée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des articles 4, paragraphe 8, et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3° et toujours concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique

ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus » et les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus » suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle émise à l'égard du point 3° peut être levée dans la mesure où le point sous examen vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires ».

Le Conseil d'État relève par ailleurs qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également insérés au point 2°. Il constate que cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard du point 2° peut dès lors être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énumérés au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée de la structure d'hébergement des personnes âgées concernée.

Article 57 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Chargé de direction »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 57 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » afin qu'une nette distinction entre les registres à instaurer en vertu de la présente loi en projet soit établie.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 56 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679, de ceux visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq an après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Article 58 nouveau (article 54 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 54 initial devient l'article 58 nouveau.

L'article 58 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « service repas sur roues » toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État qualifie la présente définition comme imprécise en ce qu'elle ne dispose pas clairement que le service sous rubrique vise les usagers au sens du point 3° ; à lire la définition dans sa teneur actuelle, l'on pourrait conclure que le présent chapitre vise également les services de livraison à domicile ne s'adressant pas nécessairement à des personnes âgées ayant besoin d'accompagnement et de soutien. Ainsi, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de lier la notion de « service repas sur roues » à celle d'« usager en remplaçant le terme « personnes » par le terme « usagers » dans un souci de sécurité juridique.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État tient également à relever qu'il existe une certaine divergence entre la présente définition ayant recours à la notion de « service » sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service et la suite du présent chapitre dans laquelle les auteurs du projet de loi utilisent la notion de « service repas sur roues » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « personnes » est remplacé par le terme « usagers » suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu du remplacement qui précède.

Point 3°

Aux termes du point 3°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « usager » principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « usager » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

Point 4°

Aux termes du point 4°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note qu'il convient de remplacer les termes « de l'activité » par les termes « du service repas sur roues » dans un souci de cohérence interne.

Article 59 nouveau (article 55 initial) – Infrastructures et équipements

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 55 initial devient l'article 59 nouveau.

Les organismes gestionnaires des services repas sur roues respectent les prescriptions légales et règlementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises ont été accordées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer que l'article sous rubrique est à supprimer pour être superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer des autorisations requises.

Article 60 nouveau (article 56 initial) – Prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 56 initial devient l'article 60 nouveau.

Dans le cadre de l'exploitation d'un service repas sur roues, les organismes gestionnaires en question doivent :

– offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;
– faire délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État se demande dans quelle mesure les obligations prévues au point 1° seraient susceptibles de faire l'objet de réclamations et par rapport à quels critères les réclamations éventuelles seraient traitées en ce qu'un système de la gestion de qualité n'est pas prévu.

Article 61 nouveau (article 57 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 57 initial devient l'article 61 nouveau.

L'article 61 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un service repas sur roues devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le présent article ne prévoit pas la faculté dans le chef d'un chargé de direction d'un service repas sur roues d'assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi en projet. Ainsi, il y a lieu d'exclure le service repas sur roues des services susceptibles d'être dirigés par un même chargé de direction ; les articles 4, paragraphe 5, 18, paragraphe 5, 33, paragraphe 3, 47, paragraphe 3, 66, paragraphe 2, 75, paragraphe 2, seraient, dès lors, à reformuler.

Au demeurant, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 4 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un service repas sur roues incombe à un chargé de direction responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est engagé sous contrat de travail et doit, sur rendez-vous, être à la disposition des usagers.

Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails, dont la présente disposition est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants concernant le taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un

gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traitée par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés après les termes « longue durée » afin de faire suite aux observations du Conseil d'État reprises ci-dessus.

Paragraphe 3 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un paragraphe 3 nouveau prenant la teneur suivante :

> « (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent. ».

La présente insertion fait suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus attirant l'attention au fait qu'initialement, il n'était pas prévu qu'un chargé de direction d'un service repas sur roues puisse assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi en projet.

Paragraphe 4 nouveau (paragraphe 3 initial)

Suite à l'insertion du paragraphe 3 nouveau, le paragraphe 3 initial devient le paragraphe 4 nouveau

En termes de qualifications, le chargé de direction doit :

– être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
– se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
– comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
– remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin de faire droit à l'observation du Conseil d'État y afférente.

Paragraphe 5 nouveau (paragraphe 4 initial)

Suite à l'insertion du paragraphe 3 nouveau, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Le paragraphe 5 nouveau précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Article 62 nouveau (article 58 initial) – Informations

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 58 initial devient l'article 62 nouveau.

L'article 62 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations relatives à l'article 8 en raison de la similitude des libellés en question ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique services repas sur roues, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sous sa responsabilité sur un site Internet. Le registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique services repas sur roues » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

> « (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » non aux « données ». Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par ceux de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à notifier audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par ceux de « communiquer » ou de « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par ceux de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir à des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à notifier par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du service repas sur roues, les données d'identification du chargé de direction, le prix du repas facturé à l'usager, la population cible du service ainsi que le modèle type du contrat de service.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Article 63 nouveau (article 59 initial) – La forme du contrat de services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 59 initial devient l'article 63 nouveau.

L'article 63 nouveau précise les conditions formelles qu'un contrat entre un usager et l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues doit remplir aux termes de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne les paragraphes 3 et 5, dernière phrase, à ses observations formulées à l'égard de l'article 10, paragraphes 2 et 3. ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du présent commentaire des articles.

Paragraphe 1er

Sur base d'un devis détaillé, un contrat de prise de services est conclu entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Paragraphe 2

Le contrat sous rubrique est nécessairement signé avant le commencement des prestations visées et remis à l'usager en question ainsi qu'à son représentant légal, s'il y en a.

Paragraphe 3

À l'occasion de la signature du contrat, l'usager, voire son représentant légal, peut se faire accompagner d'une personne de son choix.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 3, le Conseil d'État considère que la partie de phrase prévoyant que « le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix » pour la signature du contrat est dépourvue de valeur normative et superfétatoire en ce que toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature du contrat.

Paragraphe 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que le contrat d'hébergement faisait nécessairement mention des conditions et modalités de sa résiliation, révision et de la cessation des mesures qu'il contient.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé afin d'intégrer ses dispositions dans l'article 64 nouveau en son paragraphe 1er, point 6° nouveau.

Paragraphe 4 nouveau (paragraphe 5 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 5 initial devient le paragraphe 4 nouveau.

Le paragraphe 4 nouveau prévoit que le contrat de prise en charge est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction, ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager, voire son représentant légal.

Paragraphe 5 nouveau (paragraphe 6 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 6 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Le contrat sous rubrique est nécessairement rédigé en langues française ou allemande, sans que cela ne délie l'organisme gestionnaire de l'obligation d'expliquer son contenu au résident prospectif, voire son représentant légal ; cette explication devra être fournie en luxembourgeois, si la demande en est faite. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 2, le Conseil d'État fait savoir qu'il estime qu'en pratique cette disposition ne peut que difficilement être mise en œuvre dans la mesure où le contrat susvisé est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives. Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphe 2.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État donne à considérer que l'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues n'est pas tenu d'établir un dossier individuel et que les personnes de contact ne sont dès lors pas indiquées dans celui-ci, mais dans le contrat de services conformément à l'article 64, paragraphe 1er, point 4°. Pour ces raisons, le Conseil d'État demande de supprimer à l'article 63, paragraphe 5, cinquième phrase, les termes « indiquées dans le dossier individuel ».

Lors de sa réunion du 14 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration fait droit à la demande du Conseil d'État et procède à la suppression évoquée.

Paragraphe 6 initial

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 6 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Article 64 nouveau (article 60 initial) – Le contenu du contrat de services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46 et 57 nouveaux, l'article 60 initial devient l'article 64 nouveau.

L'article 64 nouveau détermine les dispositions matérielles qui doivent figurer dans un contrat de services d'un service repas sur roues au sens de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Le contrat de services contient au moins des dispositions (informations) relatives à la détermination des droits et obligations des parties contractantes, au prix des prestations, aux conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement, aux personnes de contact de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ainsi qu'aux modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 6° nouveau afin d'y faire figurer les dispositions de l'article 63 nouveau, paragraphe 4 initial ; le point 6° nouveau prend la teneur suivante :

« 6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le point final au point 6° est remplacé par un point-virgule et il est inséré un nouveau point 7°, libellé comme suit :

« 7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers. ».

Alors que le Conseil d'État a relevé que la procédure de gestion des réclamations n'est pas prévue pour le chapitre 5, relatif aux services repas sur roues, et compte tenu du fait qu'une telle procédure doit également être prévue au chapitre dont question, il y a lieu de prévoir une telle procédure en la prévoyant dans le contrat de services à signer par les parties prenantes.

Dans son avis du 13 juillet 2023 et à l'instar de ce qui est prévu pour la gestion des réclamations concernant les autres services pour personnes âgées, le Conseil d'État demande aux auteurs de prévoir que les réclamations peuvent non seulement être présentées par les usagers, mais également par les personnes de contact ou représentants légaux, en insérant au point 7° nouveau les termes « , les personnes de contact ou les représentants légaux » avant le point final.

Lors de sa réunion du 14 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire droit à la demande du Conseil d'État en procédant à l'insertion requise.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que les modifications au contrat de services adviendraient par le biais d'avenants à conclure selon les mêmes conditions que celles prévues à l'article 63 nouveau ; l'organisme gestionnaire en informe l'usager, voire son représentant légal, de manière préalable.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé par un libellé similaire prenant la teneur suivante :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau reprend les dispositions du paragraphe 2 initial, première phrase.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit que le régime général applicable aux modifications des termes initiaux d'un contrat d'hébergement ne s'applique pas aux modifications relatives à la tarification ; ces modifications sont notifiées au résident, voire à son représentant légal, par préavis de deux mois.

Article 65 nouveau – Le rapport annuel

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un article 65 nouveau prenant la teneur suivante :

« Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

7° les prix facturés. ».

La présente insertion est effectuée afin de garantir une certaine cohérence dans le dispositif du texte. Ainsi, l'article 65 nouveau prévoit la transmission de certaines informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service en vue de leur publication sur le registre concerné. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié au registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public. Les articles subséquents sont renumérotés en conséquence.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'article 13 pour demander la suppression des données reprises au point 2°. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

Article 66 nouveau (article 61 initial) – Agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57 et 65 nouveaux, l'article 61 initial devient l'article 66 nouveau.

L'article 66 porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'article 14 et demande, par analogie, également la suppression du présent article ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense pas la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 58 nouveau, point 4°, de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 67 nouveau (article 62 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57 et 65 nouveaux, l'article 62 initial devient l'article 67 nouveau.

L'article 67 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 66 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, point 2° ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un service repas sur roues précise en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 58, point 4°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, si la demande émane d'une personne morale ainsi que l'identité du chargé de direction.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 3° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 3° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 15, paragraphe 2, point 2°, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peut être formulée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des article 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État note que le point 3° fait erronément référence à un « gestionnaire » tandis qu'il y aurait lieu de renvoyer à la « personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues » en ce que ce n'est qu'après avoir obtenu un agrément que les personnes visées sont à considérer comme organismes gestionnaires aux termes de la présente loi en projet.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note toutefois que, selon le texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont ajoutés au point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle

émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 66, paragraphe 2, point 2°, initial peut toutefois être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énuméré au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée de la structure d'hébergement des personnes âgées concernée.

Article 68 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Personnel d'encadrement »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 67 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Suite à l'insertion de l'article 65 nouveau, l'article 67 nouveau devient l'article 68 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations ainsi qu'à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 16 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « des agréments » sont insérés après les termes « un registre » afin qu'une nette distinction entre les divers registres à instaurer en vertu de la présente loi en projet soit établie.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 67 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679, de ceux visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Article 69 nouveau (article 63 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 68 nouveaux, l'article 63 initial devient l'article 69 nouveau.

L'article 69 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le présent article ne prévoit pas de définition relative au terme « usager », partant, il est présumé qu'il ne peut s'agir que des personnes visées au point 2° auxquelles s'adresseraient les services visés.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Point 2°

Aux termes du point 2°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « service activités seniors » tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations

d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées principalement, soit aux personnes âgées de soixante ans et plus, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « service activités seniors » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État tient également à relever qu'il existe une certaine divergence entre la présente définition ayant recours à la notion de « service » sans viser spécifiquement la structure qui offre ce service et la suite du présent chapitre dans laquelle les auteurs du projet de loi utilisent la notion de « service activités seniors » comme étant un établissement devant entre autres répondre à des conditions d'accessibilité, de sorte que le Conseil d'État estime que la notion de « service » est inadaptée.

Point 3°

Aux termes du point 3°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Article 70 nouveau (article 64 initial) – Infrastructures et équipements

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 64 initial devient l'article 70 nouveau.

L'article 70 nouveau traite des infrastructures et équipements dont doit disposer un service activités seniors.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er de l'article sous rubrique prévoit que les organismes gestionnaires respectent les prescriptions légales et règlementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises ont été accordées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que le paragraphe 1er est à omettre étant donné qu'il relève de l'évidence que chaque organisme gestionnaire doit respecter toutes les dispositions légales et réglementaires dans les domaines visés par son activité ainsi que disposer de toutes les autorisations requises.

Paragraphe 2

Chaque service activités seniors est requis de disposer d'au moins un espace bureau pour accueillir les usagers et des locaux sanitaires accessibles aux derniers.

Article 71 nouveau (article 65 initial) – Prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 65 initial devient l'article 71 nouveau.

L'article 71 nouveau traite des prestations et services à fournir par un service activités seniors.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose qu'un service activités seniors doit au moins offrir les services à partir desquels l'on définit la notion de « service activités seniors » au sens de l'article 69 nouveau, point 2°.

Paragraphe 2

Un accueil au siège du service activités seniors doit être assuré au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

Paragraphe 3

Les services activités seniors portent régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations définies au paragraphe 1er.

Article 72 nouveau (article 66 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 66 initial devient l'article 72 nouveau.

L'article 72 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un service activités seniors devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations ainsi qu'à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 4 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un service activités seniors incombe à un chargé de direction engagé sous contrat de travail et qui doit, sur rendez-vous, être à la disposition des usagers.

Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails, dont la présente disposition est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants concernant le taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Paragraphe 2

Le chargé de direction d'un service activités seniors occupe une tâche d'au moins 50 pour cent.

Il est possible qu'un chargé de direction assume la gestion de plusieurs services activités seniors à condition qu'il occupe une tâche complète.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traité par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés après les termes « longue durée » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu des précisions apportées à la disposition en question.

Paragraphe 4

En termes de qualifications, le chargé de direction doit :

– disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
– être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
– se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines de la gestion et de la gérontologie ;
– comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
– remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Article 73 nouveau (article 67 initial) – Personnel d'encadrement

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 67 initial devient l'article 73 nouveau.

L'article 73 nouveau précise les conditions que doit remplir le personnel d'encadrement d'un service activités seniors.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne les paragraphes 3, 4 et 5 aux observations formulées à l'égard de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, de la présente loi en projet. Le présent commentaire des articles renvoie dès lors également au commentaire de l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, de la présente loi en projet. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations relatives à l'article 5, paragraphes 3, 4 et 5, sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

« (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole. ».

La présente modification vise à permettre aux organismes gestionnaires d'un service activités seniors le recours aux bénévoles en tant que membres du personnel d'encadrement.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 prévoit que le personnel d'encadrement dispose impérativement des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71 nouveau.

Paragraphe 3

Quant aux capacités linguistiques requises pour le personnel d'encadrement, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues, dont le luxembourgeois. Pour ce qui est des connaissances du luxembourgeois, le présent paragraphe dispose que le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale correspond au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 3, le Conseil d'État note que la présente disposition manque de clarté en ce qu'il ne ressort pas clairement du libellé si le personnel d'encadrement qui n'est pas engagé sous contrat de travail devra comprendre et pouvoir s'exprimer en langue luxembourgeoise dès la première prestation de services sans pour autant devoir atteindre le niveau de compétences requis pour le personnel d'encadrement engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par honorabilité du personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 4, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant l'appréciation de l'honorabilité susvisée relatives à l'article 4, paragraphe 8, ainsi qu'aux développements plus extensifs au sujet de l'article 15 ci-dessus.

Alinéa 1er

À l'instar du chargé de direction, le personnel d'encadrement est soumis à la condition d'honorabilité visant à garantir l'exercice intègre de sa fonction ainsi que la protection des usagers.

Alinéa 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4, alinéa 2, prévoyait que l'honorabilité susvisée s'appréciait sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Alinéa 3

Selon l'alinéa 3, est considéré comme manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte son intégrité de sorte que l'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction qui lui incombe.

Paragraphe 5

L'organisme gestionnaire est responsable (tenu) de fournir les moyens et possibilités de formation continue au personnel d'encadrement.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 5, paragraphe 5, le Conseil d'État estime que l'expression « veille à » n'a pas de valeur normative. Il y a lieu de prévoir une obligation de formation continue et d'indiquer avec précision le volume minimal de formation continue à effectuer en fonction du niveau de qualification du personnel.

Article 74 nouveau (article 68 initial) – Informations

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 68 initial devient l'article 74 nouveau.

L'article 74 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 8 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique services activités seniors, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sur un site Internet sous la responsabilité du ministre ayant la Famille dans ses attributions ; le registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique services activités seniors » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

> « (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par celui de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à notifier audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par ceux de « communiquer » ou de « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par ceux de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à transmettre par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du service activités seniors, les données d'identification du chargé de direction, le projet d'établissement ainsi que le règlement d'ordre intérieur.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » et les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées » suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Par amendements parlementaires du 7 juillets 2023, un point 5° nouveau est inséré, libellé comme suit :

« 5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ; ».

La présente insertion est effectuée afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 84, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Article 75 nouveau (article 69 initial) – Règlement général

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57. 65 et 67 nouveaux, l'article 69 initial devient l'article 75 nouveau.

L'article 75 nouveau porte sur le règlement général d'un service activités seniors.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er porte sur le règlement général.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale qu'il convient de remplacer les termes « portant sur » par le terme « contenant ».

Alinéa 1er

L'alinéa 1er dispose que chaque organisme gestionnaire d'un service activités seniors doit adopter un règlement général comprenant un projet d'établissement ainsi qu'un règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel.

Point 1° – Aux termes du point 1°, le projet d'établissement susmentionné doit être élaboré en concertation avec le personnel et décrira les objectifs généraux du service activités seniors. À cette fin, ledit projet d'établissement définit notamment les modalités d'inscription et de désistement, l'offre de prestations du service activités seniors ainsi que la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la lettre e) est remplacée comme suit :

« e) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; »

La présente modification est effectuée afin de préciser qui peut introduire une réclamation.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant l'emploi des termes « réclamations ouvertes », le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 9, paragraphe 1er. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

À la lettre h), le Conseil d'État suggère ainsi une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas « ouverte », mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

« h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

En outre, le Conseil d'État relève que ledit article continue à se référer à la lettre f) au « système de la gestion de qualité ». Or, dans la mesure où cette notion n'est plus employée par la suite, il convient, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction de la lettre f).

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Point 2° – Le point 2° dispose que le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel fait partie intégrante du règlement général d'un service activités seniors.

Point 3° – Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un point 3° nouveau prenant la teneur suivante :

« 3° l'organigramme du service activités seniors. ».

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021 et suite à la suppression effectuée à l'alinéa 1er, point 1°, phrase liminaire, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le règlement général, ainsi que ses modifications, sont impérativement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions, au personnel et aux usagers, voire leurs représentants légaux, ce par tout moyen approprié.

Article 76 nouveau (article 70 initial) – Le rapport annuel (initialement « Qualité des prestations et services)

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 70 initial devient l'article 76 nouveau.

L'article 76 nouveau détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les dispositions de l'article 76 nouveau sont remplacées ; l'article 76 nouveau traite désormais du rapport annuel et prend la teneur suivante :

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un article 76 nouveau prenant la teneur suivante :

« Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

En raison des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1er à 3, il y a lieu de procéder à la présente modification.

En effet, l'article 76 nouveau, dans sa teneur modifiée, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts proposés. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler qu'il a été procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1er à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la présente loi en projet et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les services activités seniors visent une population cible différente et libre dans leur prise de décision de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'article 13 pour demander la suppression des données visées au point 1°, lettre b). Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

Paragraphe 1er initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système porterait nécessairement sur

l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 2 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er adviendrait tous les cinq ans et sera mise en œuvre de concert avec les usagers, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 1er nouveau reprenait la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 nouveau reprenait partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que ladite évaluation se clôturerait par la discussion des conclusions et recommandations qui en résultent et qui seront reprises dans un rapport documentant également les mesures concrètes à implémenter par l'organisme gestionnaire ; la prédite discussion concerne tous les intervenants, au sens du paragraphe 2, impliqués dans la procédure d'évaluation.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial) (supprimé)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter après l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant le ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 69 nouveau, point 1°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émanant de la procédure évoquée au paragraphe 2 est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent paragraphe est supprimé.

Paragraphe 4 initial (devenu le paragraphe 3 nouveau)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Article 77 nouveau (article 71 initial) – Agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 71 initial devient l'article 77 nouveau.

L'article 77 nouveau porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose à exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État, renvoyant à ses observations relatives à l'article 14, demande la suppression du présent article ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique ; il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense pas la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 69, point 3°, de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 78 nouveau (article 72 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65 et 67 nouveaux, l'article 72 initial devient l'article 78 nouveau.

L'article 78 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 77 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations et oppositions formelles formulées à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3° ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un service activités seniors en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 69, point 3°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques, la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, des renseignements relatifs au chargé de direction, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité ainsi que les dispositions du règlement général.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que le point 3° fait erronément référence à un « gestionnaire » tandis qu'il y aurait lieu de renvoyer à la « personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors » en ce que ce n'est qu'après avoir obtenu un agrément que les personnes visées sont à considérer comme organismes gestionnaires aux termes de la présente loi en projet.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne, les compétences linguistiques, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Concernant encore l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peut être formulée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des article 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3° et toujours concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire du service activités seniors » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors » et les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors » afin de donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle émise à l'égard du point 3° dans la mesure où la modification qui précède vise à préciser que la condition d'honorabilité du personnel d'encadrement est appréciée « sur base des antécédents judiciaires ».

Le Conseil d'État relève qu'au texte coordonné joint aux amendements, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont également ajoutés au point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle émise par le Conseil d'État à l'égard du point 2°, peut toutefois être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énuméré au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée de la structure d'hébergement des personnes âgées concernée.

Article 79 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Projet d'établissement »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 78 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Suite à l'insertion de l'article 65 nouveau, par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 78 nouveau devient l'article 79 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « des agréments » sont insérés après les termes « un registre » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 78 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679, de ceux visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du

régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102, paragraphe 3.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Article 80 nouveau (article 73 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 73 initial devient l'article 80 nouveau.

L'article 80 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les dispositions de l'article 80 nouveau sont remplacées ; le détail des modifications est évoqué par points.

L'activité d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client, de sorte qu'une collaboration étroite et un échange régulier entre le prestataire du service téléalarme et les responsables du Corps grand-ducal d'incendie et de secours s'imposent. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, les présentes définitions sont précisées afin de garantir un langage commun et une gestion efficace de la situation.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « ministre » le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent point est remplacé sans qu'il ne soit pour autant touché à son libellé.

Point 2°

Aux termes du point 2°, l'on entend par « service téléalarme » toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que la présente disposition dans sa teneur actuelle laisse entendre que serait visée toute activité à garantir à aux moins trois personnes un service de communication indépendamment de la catégorie de personnes visées. Dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser que le service téléalarme, tel que défini par la présente disposition, vise bel et bien les usagers au sens du point 3°.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent point est remplacé comme suit :

« 2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ; ».

La présente modification vise à faire droit à la demande du Conseil d'État évoquée ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que l'opposition formelle formulée à l'égard du présent point qui définit la notion de « service téléalarme » peut être levée étant donné que celle-ci est désormais liée à celle d'« usager » définie au point 5° nouveau.

Point 3° nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un point 3° nouveau prenant la teneur suivante :

« 3° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ; ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que la définition de la notion de « central de secours d'urgence » renvoie à la définition figurant à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. Dans la mesure où le point 3° renvoie de manière expresse à l'article 23 précité, il est superfétatoire d'y ajouter un libellé de définition qui en outre ne reprend pas fidèlement le contenu de la définition prévue audit article 23. Le Conseil d'État suggère dès lors de recourir à la formulation suivante :

« « 3° central des secours d'urgence » : l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ; ».

Si toutefois les auteurs ne suivent pas le Conseil d'État dans cette proposition de texte, il recommande d'aligner la définition à celle de l'article 23 en reformulant le point sous rubrique comme suit :

« 3° « central des secours d'urgence » : l'organe national unique rattaché à la Direction de la coordination opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 » ; ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la première proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Point 4° nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante :

« 4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager, le personnel de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme et le central des secours d'urgence ; ».

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État demande de faire abstraction des termes « de l'organisme gestionnaire chargé de la gestion et de l'exploitation ». En effet, lesdits termes sont superfétatoires étant donné que la notion d'« organisme gestionnaire » est définie au point 6°.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de suivre le Conseil d'État et procède à la suppression requise.

Point 5° nouveau (Point 3° initial)

Suite à l'insertion des points 3° et 4° nouveaux, le point 3° initial devient le point 5° nouveau.

Aux termes du point 5° nouveau, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « usager » principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « usager » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent point est remplacé sans qu'il ne soit pour autant touché à son libellé.

Point 6° nouveau (point 4° initial)

Suite à l'insertion des points 3° et 4° nouveaux, le point 4° initial devient le point 6° nouveau.

Aux termes du point 6° nouveau l'on entend par « organisme gestionnaire » l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « l'organe qui est chargé » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui est chargée » en guise de précision.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le présent point est remplacé sans qu'il ne soit pour autant touché à son libellé.

Point 7° nouveau

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un point 7° nouveau prenant la teneur suivante :

« 7° « levée de doute » : opération qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention du Corps grand-ducal d'incendie et de secours. ».

Dans son avis du 4 juillet 2023 et eu égard au point 6° de l'article 81 nouveau qui laisse sous-entendre que c'est le Corps grand-ducal d'incendie et de secours, ci-après « CGDIS », qui est en charge de se prononcer sur la levée du doute, le Conseil d'État suggère, afin d'éviter tout doute sur l'auteur de la « levée de doute », de reformuler le présent point comme suit :

« 7° « levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci. ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Article 81 nouveau (article 74 initial) – Obligations de l'organisme gestionnaire

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 74 initial devient l'article 81 nouveau.

L'article 81 nouveau énumère les obligations qui incombent au gestionnaire d'un service téléalarme. Au-delà du service opérationnel tel que l'article 80 nouveau, point 2°, l'organisme gestionnaire garantit la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours, une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés, l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses, l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ainsi qu'une collaboration étroite avec les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 6° est remplacé comme suit :

« 6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme ;

c) que le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute. La levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut faire l'objet d'une taxe, qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre c) de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. ».

La présente modification vise à préciser que l'exploitation d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client. Sa prise en charge holistique devant être garantie vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, un échange étroit et régulier entre le prestataire de service et les agents du Corps grand-ducal d'incendie et de secours est nécessaire. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, l'amendement décrit avec précision les missions de ces différents acteurs ainsi que les modalités de leur coopération afin de garantir une gestion efficace de la prise en charge du bénéficiaire.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que le point 6°, lettre b), prévoit que le service téléalarme et le CGDIS déterminent d'un commun accord « les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance de l'organisme gestionnaire et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme. » Quant aux termes « services d'assistance de l'organisme gestionnaire », le Conseil d'État relève que le chapitre 7 ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit assurer les services d'assistance. En effet, la définition du service téléalarme se limite à prévoir qu'il s'agit d'« une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ». D'après cette définition, le service téléalarme doit garantir un service de communication et l'envoi d'assistance sans pour autant exiger que le service téléalarme assure lui-même cette assistance. Dans un souci de cohérence interne du texte, le Conseil d'État demande dès lors que soient supprimés les termes « de l'organisme gestionnaire ».

À la lecture de la lettre c), le Conseil d'État comprend que le CGDIS ne procède à la facturation d'une levée de doute seulement en cas de carence de l'organisme gestionnaire. Dans ce cas la facturation de la taxe en cas de levée de doute ne laisse aucune marge de négociation aux parties à la collaboration. Telle que formulée, il s'agit plutôt d'une obligation pour le CGDIS d'intervenir en cas de carence de l'organisme gestionnaire pour laquelle il est en droit d'exiger une taxe fixée selon les modalités de l'article 18, lettre j), de la loi précitée du 27 mars 2018. En effet, il relève de l'évidence que les services de secours doivent intervenir lorsqu'il est porté à leur connaissance qu'une personne nécessite l'intervention des secours d'urgence. Ainsi, la première phrase de la lettre c) disposant que « le Corps grand-ducal d'incendie et de secours n'intervient qu'en cas de carence de l'organisme gestionnaire et dans les situations de levée de doute » prête à confusion dans la mesure où elle pourrait laisser sous-entendre qu'avant d'intervenir, le CGDIS devrait vérifier que la personne nécessitant des secours est usager d'un service téléalarme et que l'organisme gestionnaire n'a pas su envoyer des secours. Tel ne peut manifestement pas être le cas au vu de l'obligation pour le CGDIS de répondre à tout appel d'urgence. Le doute engendré par cette phrase étant source d'insécurité juridique et susceptible de mettre en péril la vie et la santé des usagers d'un service téléalarme, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de supprimer la première phrase de la lettre c) du point 6° de l'article 81 nouveau.

Le Conseil d'État demande, par ailleurs, de transformer la deuxième phrase de la lettre c) en disposition autonome étant donné qu'elle ne se base pas sur un commun accord en écrivant par exemple :

« En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et

de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile. ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle visée ci-dessus.

Article 82 nouveau (article 75 initial) – Chargé de direction

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 75 initial devient l'article 82 nouveau.

L'article 82 nouveau pose le cadre dans lequel le chargé de direction d'un service téléalarme devra effectuer ses tâches.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État souligne que, contrairement aux dispositions analogues du présent projet de loi, l'article sous rubrique ne précise pas la nature juridique du contrat sous l'égide duquel le charge de direction est censé exercer sa mission. Or, au paragraphe 4, il est disposé que le chargé de direction doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans les langues y visées « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail », de sorte que le Conseil estime qu'il est nécessaire de préciser que le chargé de direction est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

Au demeurant et au vu de la similitude du libellé du présent article avec celui de l'article 4, le Conseil d'État renvoie à ses observations ainsi qu'à l'opposition formelle émises à l'égard de l'article 4 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

La gestion journalière d'un service repas sur roues incombe à un chargé de direction responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, le chargé de direction est à la disposition des usagers et il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Dans sa teneur initiale, le présent paragraphe prévoyait que le chargé de direction serait responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la partie de phrase imposant la responsabilité du chargé de direction devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire est supprimée afin d'éviter que la présente loi en projet ne s'immisce excessivement dans l'organisation interne et les processus décisionnels des organismes gestionnaires

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, le Conseil d'État s'interroge, entre autres, sur l'opportunité d'imposer par voie légale la nature du contrat sous rubrique en soulevant notamment que les détails, dont la présente disposition est pourvue, risquent de ne pas couvrir l'intégralité des situations possibles. Concernant les dispositions des paragraphes suivants relatives au taux d'occupation du chargé de direction, se pose également la question de savoir ce qu'il advient si à l'avenir un gestionnaire décide de prévoir des unités plus petites du genre « trois unités accueillant chacune moins de vingt personnes » ? Est-ce que l'ensemble est alors à considérer comme une unité accueillant moins de soixante personnes de sorte que le chargé de direction pourrait se voir accorder une tâche réduite à 75 pour cent même si ces trois unités sont réparties dans différentes localités espacées de plus de 5 kilomètres ? La détermination des 5 kilomètres précités pose également problème.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est insérée, entre la première phrase et la deuxième phrase initiale, une phrase nouvelle prenant la teneur suivante :

« Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède précisant que le chargé de direction est engagé sous contrat de travail.

Paragraphe 2

Le chargé de direction d'un service téléalarme occupe une tâche d'au moins 50 pour cent. Il est possible qu'un chargé de direction assume la gestion de plusieurs services téléalarme à condition qu'il occupe une tâche complète.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 détermine les modalités de remplacement d'un chargé de direction le cas échéant.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le terme « empêchement » est remplacé par l'expression « absence de longue durée » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 6, le Conseil d'État estime qu'il peut en être fait abstraction dans le texte sous rubrique pour être inséré dans un règlement d'ordre intérieur voire dans l'organigramme détaillé de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Pour le surplus, la notion d'« absence de longue durée » n'est guère définie et ainsi source d'insécurité juridique, ce qui vaut au présent libellé une opposition formelle de la part du Conseil d'État. Il est également observé que les prescriptions à respecter en cas d'absence de courte durée ne sont nullement précisées ; question qui devait également être traité par l'organigramme interne.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés après les termes « longue durée » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu des précisions apportées à la disposition en question.

Paragraphe 4

En termes de qualifications, le chargé de direction doit :

– disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
– être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
– se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
– comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
– remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au chargé de direction pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise les critères par le biais desquels l'honorabilité du chargé de direction pourra être appréciée.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 4, paragraphe 8, le Conseil d'État demande de prévoir que l'honorabilité s'apprécie sur base d'« antécédents judiciaires » dont la vérification peut être dûment documentée en cas de besoin faisant allusion à ses avis complémentaires du 19 décembre 2020 relatif au projet de loi 7425 et du 26 octobre 2021 relatif au projet de loi 7691, respectivement.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « judiciaires » est inséré après le terme « antécédents » afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Article 83 nouveau (article 76 initial) – Le personnel du service téléalarme

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 76 initial devient l'article 83 nouveau.

L'article 83 nouveau traite du personnel du service téléalarme qui est divisé entre agents de communication et évaluateurs.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er traite des agents de communication.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate qu'il n'est nullement fixé de délai dans lequel les agents de communication y visés sont censé atteindre le niveau de compétences B2.

Alinéa 1er

Les agents de communication sont responsables de la réception des alertes des usagers ainsi que d'assurer en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Alinéa 2

Quant aux capacités linguistiques requises pour les agents de communication, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues. Tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale, le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues est à atteindre.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « à atteindre » et les termes « tant pour » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ainsi que de faire suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite des évaluateurs.

Alinéa 1er

Les évaluateurs sont responsables de définir ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, de déterminer les outils de communication adéquates et d'élaborer la fiche de transmission évoquée à l'article 81 nouveau, alinéa 1er, point 4°.

Alinéa 2

En termes de qualifications, les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène sociale ou d'assistant social.

Alinéa 3

Quant aux capacités linguistiques requises pour les évaluateurs, au sens du présent paragraphe, il est prévu que les personnes concernées doivent comprendre et savoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, au sens de l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues, dont le luxembourgeois. Pour ce qui est des connaissances du luxembourgeois, le présent paragraphe dispose que le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale correspond au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « niveau de compétences à atteindre » et « tant pour la compréhension de l'oral » afin de fixer un délai précis au personnel d'encadrement pour atteindre le niveau de compétences requis pour la compréhension de l'oral et pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État conclut que le niveau de compétences y requis en ce qui concerne la maîtrise de la langue luxembourgeoise par les évaluateurs doit être atteint « au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail ». Le Conseil d'État en déduit que, contrairement aux évaluateurs qui sont engagés sous contrat de travail, les évaluateurs qui ne sont pas engagés sous contrat de travail n'ont pas l'obligation d'atteindre les niveaux de compétences de la langue luxembourgeoise requis par le texte sous rubrique. Si toutefois telle n'est pas l'intention des auteurs, il y a lieu de préciser que tous les évaluateurs sont engagés sous contrat de travail.

Article 84 nouveau (article 77 initial) – Informations

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 77 initial devient l'article 84 nouveau.

L'article 84 nouveau traite de l'instauration d'un registre publié sur Internet ainsi que des informations y répertoriées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 8 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait qu'un registre, rubrique services téléalarme, serait créé sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions et publié sous sa responsabilité sur un site Internet. Ledit registre visait à informer les usagers moyennant la mise à disposition publique des informations énumérées au paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « rubrique services téléalarme » sont remplacés par les termes « en langues allemande et française » afin de spécifier les langues employées dans le cadre du registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 1er, le Conseil d'État recommande de doter le registre sous rubrique d'une dénomination précise et tient à signaler que la création de registres s'opère en principe par le biais d'une disposition libellée comme suit :

> « Il est établi sous l'autorité du ministre ayant […] dans ses attributions un registre dénommé […], qui a pour finalités […] ».

Par ailleurs, le Conseil d'État recommande aux auteurs de prévoir que le registre a « […] pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations […] ».

En ce qu'il s'agit dans le présent cas d'une base de données mise à disposition du public par un site Internet et que d'ordinaire, l'on entend par « registre » une base de données dont l'accès est limité à des personnes spécifiquement désignées, le Conseil d'État propose de remplacer les termes « Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre » par les termes « Le registre est public ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 1er est remplacé comme suit :

> « (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide supprimer les termes « ayant la Famille dans ses attributions » en ce que le terme « ministre » est défini à l'article 1er, point 1° ; il s'agit dès lors d'une erreur matérielle.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise la gestion des renseignements repris par le prédit registre.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, le Conseil d'État tient à signaler qu'il y a lieu de préciser de quelles « données » il s'agit en ce que les alinéas 1er et 2 se réfèrent aux « informations » non aux données. Partant, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « informations » par celui de « données à chaque occurrence ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 2 est remplacé ; le détail de la présente modification est évoqué par alinéas.

Alinéa 1er

Les informations visées au paragraphe 3 sont notifiées par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions ; toute modification y afférente est également à notifier audit ministre dans les meilleurs délais.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 1er, le Conseil d'État suggère de remplacer le verbe « notifier » par ceux de « communiquer » ou de « transmettre » jugés plus appropriés au contexte visé. De même, il est suggéré de reformuler la deuxième phrase comme suit :

« Toute modification de ces informations doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 2

Les informations visées à l'alinéa 1er sont publiées au registre prévu au paragraphe 1er endéans un mois à partir de la réception de la notification par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ; l'organisme gestionnaire est tenu de transmettre les mêmes informations à l'usager ou à son représentant légal par tout moyen approprié.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 2 est modifié afin de prévoir que les renseignements susvisés sont désormais accessibles sur demande à toute personne intéressée de manière que les renseignements publiés au registre digital doivent être fournis par l'organisme gestionnaire à toute personne qui en fait la demande.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de remplacer les termes « de la réception » par les termes « de leur réception », de faire abstraction des termes « de la notification » et de remplacer le terme « délivrer » par ceux de « transmettre » ou de « communiquer ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 3

En cas de suppression de données, le ministre ayant la Famille dans ses attributions les archive pendant une durée de cinq ans à compter de la notification de la suppression.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 3 est modifié afin d'y inclure les finalités pour lesquelles les données supprimées sont archivées, à savoir des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue. Il est également précisé qu'à l'issue de la période d'archivage de cinq ans, les données archivées doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 2, alinéa 3, le Conseil d'État suggère de remplacer le terme « notification » par les termes « leur réception ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 3 est remplacé comme suit :

« À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Alinéa 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui dispose que la Commission pour le secteur des personnes âgées a accès aux données recueillies sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 4 est remplacé comme suit :

« Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

La présente modification est effectuée afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énumère les informations à notifier par l'organisme gestionnaire au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vue de leur publication au registre susmentionné conformément au paragraphe 1er. Parmi les informations concernées, se trouvent notamment le nom et les coordonnées du service téléalarme, le nom du chargé de direction, le projet d'établissement ainsi que le règlement d'ordre intérieur.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est modifié afin de spécifier que les langues employées dans le cadre du registre sous rubrique sont l'allemand et le français.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 8, paragraphe 3, le Conseil d'État demande, au vu des reformulations suggérées aux paragraphes 1er et 2, de reformuler la phrase liminaire du présent paragraphe comme suit :

« Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » et les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées » suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que le présent paragraphe ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit communiquer les données relatives à l'effectif du personnel et considère que ces données pourraient utilement être rajoutées.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « d'hébergement » sont remplacés par les termes « de services » au point 6° et un point 7° nouveau est inséré et libellé comme suit :

« 7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ; ».

Au point 6°, il est demandé de procéder à un changement de terme. En effet, les contrats visés dans le présent chapitre ne sont pas des contrats d'hébergement, mais des contrats de services.

L'insertion reprise ci-dessus afin de tenir compte des observations formulées par le Conseil d'État, tout en insérant une disposition relative aux données à communiquer par l'organisme gestionnaire.

Une insertion similaire est effectuée aux articles 38, paragraphe 3, 52, paragraphe 3 et 74, paragraphe 3.

Le point subséquent est dès lors renuméroté.

Article 85 nouveau (article 78 initial) – Projet d'établissement

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 78 initial devient l'article 85 nouveau.

L'article 85 nouveau porte sur le projet d'établissement à élaborer par le service téléalarme.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er porte sur le règlement général.

Alinéa 1er

En vertu de l'alinéa 1er, tout organisme gestionnaire d'un service d'aides et de soins à domicile adopte un projet d'établissement qui définit notamment la population cible du service en question, les modalités d'adhésion des usagers, les moyens assurant la communication interne et externe ainsi que la gestion des réclamations.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « entre autres » sont remplacés par les termes « au moins » en guise de précision. De même, est inséré un nouvel point 8° prenant la teneur suivante :

« 8° l'organigramme du service téléalarme. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 5° est remplacé comme suit :

« 5° la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; ».

La présente modification vise à préciser les catégories de personnes auxquelles il est loisible d'introduire des réclamations.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 9, paragraphe 1er, quant à l'emploi des termes « réclamations ouvertes ». Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

À la lettre h), le Conseil d'État suggère une reformulation, étant donné qu'une réclamation n'est pas « ouverte », mais « présentée ». Partant, il propose de reformuler la lettre h) comme suit :

« h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ; ».

En outre, le Conseil d'État relève que ledit article continue à se référer au point 7° au « système de la gestion de qualité ». Or, dans la mesure où cette notion n'est pas employée par la suite, il convient, dans un souci de cohérence interne du dispositif, de faire abstraction du point 7°.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Paragraphe 2

Le projet d'établissement ainsi que ses éventuelles modifications sont nécessairement communiqués au ministre ayant la Famille dans ses attributions et des usagers, voire de leurs représentants légaux, par tout moyen approprié.

Article 86 nouveau (article 79 initial) – La forme du contrat de services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 79 initial devient l'article 86 nouveau.

L'article 86 nouveau précise les conditions formelles qu'un contrat entre un usager et l'organisme gestionnaire d'un service téléalarme doit remplir aux termes de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne les paragraphes 2 et 3, à ses observations formulées à l'égard de l'article 10, paragraphes 2 et 3 ; afin de garantir une meilleure lisibilité, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Sur base d'un devis détaillé, un contrat de prise de services est conclu entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Paragraphe 2

Le contrat sous rubrique est nécessairement signé avant le commencement des prestations visées et remis à l'usager en question ainsi qu'à son représentant légal, s'il y en a.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 2, le Conseil d'État fait savoir qu'il estime qu'en pratique cette disposition ne peut que difficilement être mise en œuvre dans la mesure où le contrat susvisé est souvent uniquement signé par un membre de la famille et cela même si la personne concernée dispose encore de ses capacités mentales pour le faire étant donné qu'il se peut que son état de santé soit momentanément tel qu'elle ne peut assurer ses obligations administratives.

Et même si la personne ne dispose définitivement plus de ses capacités mentales pour signer ce contrat, il se peut qu'aucun représentant légal n'ait encore été légalement désigné dans la mesure où la procédure nécessite souvent plusieurs mois avant d'aboutir.

Paragraphe 3

À l'occasion de la signature du contrat, l'usager, voire son représentant légal, peut se faire accompagner d'une personne de son choix.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 10, paragraphe 3, le Conseil d'État considère que la partie de phrase prévoyant que « le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix » pour la signature du contrat est dépourvue de valeur normative et superfétatoire en ce que toute personne devrait être libre de venir accompagnée lors de la signature du contrat.

Paragraphe 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que le contrat d'hébergement faisait nécessairement mention des conditions et modalités de sa résiliation, révision et de la cessation des mesures qu'il contient.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le présent paragraphe est supprimé afin d'intégrer ses dispositions dans l'article 86 nouveau en son paragraphe 1er, point 9° nouveau.

Paragraphe 4 nouveau (paragraphe 5 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 5 initial devient le paragraphe 4 nouveau.

Le paragraphe 4 nouveau prévoit que le contrat de prise en charge est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction, ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service téléalarme, ainsi que par l'usager, voire son représentant légal.

Paragraphe 5 nouveau (paragraphe 6 initial)

Suite à la suppression du paragraphe 4 initial, le paragraphe 6 initial devient le paragraphe 5 nouveau.

Le contrat sous rubrique est nécessairement rédigé en langues française ou allemande, sans que cela ne délie l'organisme gestionnaire de l'obligation d'expliquer son contenu au résident prospectif, voire son représentant légal ; cette explication devra être fournie en luxembourgeois, si la demande en est faite. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 10, paragraphe 3 ; il en est de même pour le présent commentaire des articles.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de faire sienne la proposition de texte émise par le Conseil d'État à l'égard de l'article 10, paragraphe 2.

Article 87 nouveau (article 80 initial) – Le contenu du contrat de services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 80 initial devient l'article 87 nouveau.

L'article 87 nouveau détermine les dispositions matérielles qui doivent figurer dans un contrat de prise en charge par un service téléalarme au sens de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Le contrat de services contient au moins des dispositions relatives à la détermination des droits et obligations des parties contractantes, au prix des services, aux conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement, aux personnes de contact de l'usager ainsi qu'aux conditions de récupération du matériel.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le point 8° est supprimé et il est procédé à l'insertion d'un point 9° nouveau prenant la teneur suivante :

« 9° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements ont procédé à la suppression de l'obligation de mentionner une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager, information qu'il considère comme nécessaire notamment dans l'encadrement de personnes atteintes d'un certain niveau de démence, et surtout en matière de mise en place d'un système « téléalarme ». En effet, ce service opère de façon prépondérante par l'intermédiaire d'une personne de l'entourage lors du déclenchement du système.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un point 9° nouveau prenant la teneur suivante :

« 9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ; ».

La présente insertion fait suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 2

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 2 prévoyait que les modifications au contrat de services adviendraient par le biais d'avenants à conclure selon les mêmes conditions que celles prévues à l'article 86 nouveau ; l'organisme gestionnaire en informe l'usager, voire son représentant légal, de manière préalable.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé par un libellé similaire prenant la teneur suivante :

« (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification doit être notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas. ».

Alinéa 1er nouveau

L'alinéa 1er nouveau reprend les dispositions du paragraphe 2 initial, première phrase.

Alinéa 2 nouveau

L'alinéa 2 nouveau prévoit que le régime général applicable aux modifications des termes initiaux d'un contrat d'hébergement ne s'applique pas aux modifications relatives à la tarification ; ces modifications sont notifiées au résident, voire à son représentant légal, par préavis de deux mois.

Article 88 nouveau (article 81 initial) – Dossier individuel

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 81 initial devient l'article 88 nouveau.

L'article 88 nouveau a trait au dossier individuel à établir au sujet de chaque usager.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'égard de l'article 12, excepté celle relative au dossier individuel de soins de santé structuré ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du présent commentaire des articles.

Paragraphe 1er

Chaque résident sera doté d'un dossier individuel établi lors de son admission et continuellement mis à jour. Ce dossier individuel est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs au sens de l'article 83 nouveau, paragraphes 1er et 2 respectivement, ainsi qu'à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal en ce qui concerne les éléments énumérés au paragraphe 2 dans le cadre de l'exercice de leur mission.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 1er, première phrase, est modifié sans pour autant toucher à sa teneur normative. En effet, les auteurs des amendements se limitent à énoncer les finalités pour lesquelles le dossier individuel est établi, à savoir l'amélioration de l'efficacité de la prise en charge du résident ainsi que la facilitation de la création et du suivi de cette prise en charge.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux et suite à l'avis de la Commission nationale pour la protection des données, la troisième phrase du paragraphe sous rubrique est remplacée comme suit :

« L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que la notion de « plan de prise en charge de l'usager » n'est aucunement définie par le chapitre 7 du projet de loi sous rubrique et qu'elle est employée pour la première fois, dans le cadre de ce chapitre, à l'article sous rubrique. Partant, dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, d'introduire au chapitre 7 une disposition qui détermine ce qu'il faut entendre par la notion de « plan de prise en charge » d'un usager du service téléalarme.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager » sont supprimés afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus et la troisième phrase est supprimée pour être superfétatoire par rapport au paragraphe 3.

Dans son avis 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever l'opposition formelle relative à la notion de « plan de prise en charge de l'usager ».

Paragraphe 2

À cet effet, le paragraphe 2 énonce les éléments qu'un tel dossier individuel doit contenir ; parmi ceux se trouvent notamment les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal, les noms et coordonnées des personnes de contact et des médecins traitants, une copie du contrat de prise en charge dans sa teneur applicable ainsi que la fiche de transmission, au sens de l'article 81, alinéa 1er, point 4°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est modifié en ses points 1°, 3° et 4° afin de préciser leurs libellés.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que le point 2° n'énumère pas les données d'identification à fournir par les représentants légaux. En effet, les autres articles de la loi en projet qui déterminent les éléments et documents du dossier individuel précisent que le dossier individuel doit comprendre le nom et les prénoms des représentants légaux.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « comprenant nom et prénoms » sont insérés ente le terme « légaux » et le terme « ainsi » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 3

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 est remplacé comme suit :

« (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er. ».

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 12, paragraphe 3 nouveau, le Conseil d'État constate que le présent paragraphe fait double emploi avec le paragraphe 1er, troisième phrase, et qu'il y a partant lieu de le supprimer.

Paragraphe 4 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 4 nouveau prenant la teneur suivante :

« (4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal. ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale qu'alors qu'il n'existe qu'une seule catégorie d'évaluateurs, il y a lieu d'omettre toute référence au paragraphe 2 de l'article 82 en visant « les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82 » afin d'éviter toute équivoque.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 12, paragraphe 5 nouveau, le Conseil d'État suggère de reformuler le paragraphe sous rubrique en ce qu'il soumet l'accès du résident ainsi que des représentants légaux aux données visées à la condition que cet accès s'inscrit dans l'exécution des missions légales et conventionnelles qui leur seraient confiées. Or, tel n'est pas le cas pour les résidents et les représentants légaux de manière à rendre leur accès aux données visées virtuellement factice ; il en est de même pour ce qui est du secret professionnel auquel les résidents et les représentants légaux seraient astreints.

Au demeurant, le Conseil d'État suggère de scinder le paragraphe sous rubrique en deux alinéas : un premier alinéa porterait alors sur l'accès par le résident ou son représentant légal au dossier individuel du résident et un second sur l'accès et le secret professionnel du chargé de direction, du personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, et du médecin traitant.

Finalement, le Conseil d'État suggère de supprimer la partie de phrase « et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal » pour être superfétatoire étant donné que cet article s'applique nécessairement à tout membre du personnel qui est susceptible d'être détenteur d'informations soumises au secret professionnel.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe 4 est remplacé comme suit :

« (4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

La présente modification est effectuée afin de faire suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'endroit de l'article 12, paragraphe 5. Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État indique que si les auteurs devaient suivre le Conseil d'État dans sa proposition de prévoir la signature provisoire du contrat d'hébergement par une personne choisie parmi les personnes de contact dont les données sont insérées au dossier individuel du résident, le paragraphe 5, point 1°, serait à compléter par les termes « ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ».

Paragraphe 5 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un paragraphe 5 nouveau prenant la teneur suivante :

« (5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée. ».

Article 89 nouveau (article 82 initial) – Qualité des prestations et services

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 82 initial devient l'article 89 nouveau.

L'article 89 nouveau détermine les modalités selon lesquelles la qualité des prestations et services est à évaluer.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le libellé de l'article 89 nouveau est remplacé comme suit :

« Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers, à savoir :

a) le nombre d'usagers ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

c) l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention. ».

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1er à 3, l'article 89 nouveau, relatif à la qualité des prestations et services dans les services téléalarme, est également remplacé.

En effet, l'article 89 nouveau, dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1er à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'État au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les services téléalarme visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et concernant les données à publier, le Conseil d'État renvoie à ses observations formulées à l'endroit de l'article 13 pour demander la suppression des données reprises au point 1°, lettre b). Afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les observations auxquelles le Conseil d'État renvoie sont reprises ci-après tout en relevant que les observations sont à lire par référence à l'article correspondant du chapitre 1er.

Ainsi, le Conseil d'État estime, en premier lieu, que le contrôle du respect des articles 3, 9 et 12 incombe à l'autorité de surveillance et ne relève pas du système de gestion de la qualité proprement dit et suggère ainsi aux auteurs de préciser que l'évaluation de la qualité des prestations ne porte pas sur le respect des obligations en vertu de la future loi. Si le respect des obligations légales doit évidemment être documenté par des procédures écrites, des dossiers et des documents dont la pertinence, la qualité et la complétude influencent l'appréciation du respect des obligations légales, le Conseil d'État considère qu'il y a lieu de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Il renvoie pour le détail à l'examen de l'annexe 3.

S'ajoute à cela que l'article 89 nouveau ne prévoit pas que l'organisme gestionnaire doit transmettre des informations concernant le personnel du service téléalarme, et ce alors même que le chapitre 7 ayant trait au service téléalarme prévoit des dispositions relatives au personnel dudit service.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « et du personnel du service téléalarme » sont insérés après le terme « usagers » à chaque occurrence afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Paragraphe 1er initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er prévoyait que la mise en place d'un système de la gestion de qualité incomberait à l'organisme gestionnaire ; le prédit système porterait nécessairement sur

l'évaluation des prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que des dispositions des contrats de prise en charge.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe sous rubrique est supprimé.

Paragraphe 2 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'évaluation issue du système à implémenter en vertu du paragraphe 1er adviendrait tous les cinq ans et sera mise en œuvre de concert avec les usagers, le personnel d'encadrement, la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 2 est remplacé comme suit :

« (2) L'évaluation prévue au paragraphe 1er doit être réalisée au moins tous les cinq ans.

Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe sous rubrique est supprimé.

Alinéa 1er nouveau (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 1er nouveau reprenait la disposition du paragraphe 2 initial disposant que l'évaluation prévue au paragraphe 1er est réalisée au moins tous les cinq ans.

Alinéa 2 nouveau (supprimé)

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 2 nouveau reprenait partiellement les dispositions du paragraphe 3 initial.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que ladite évaluation se clôturerait par la discussion des conclusions et recommandations qui en résultent et qui seront reprises dans un rapport documentant également les mesures concrètes à implémenter par l'organisme gestionnaire ; la prédite discussion concerne tous les intervenants, au sens du paragraphe 2, impliqués dans la procédure d'évaluation.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2022, le paragraphe sous rubrique est supprimé.

Paragraphe 3 nouveau (paragraphe 4 initial) (supprimé)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Endéans un délai d'un mois à compter après l'approbation du rapport prévu au paragraphe 3 par l'organisme gestionnaire, ce dernier transmet ledit rapport au ministre concerné, le cas échéant le ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 80 nouveau, point 1°.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le libellé du paragraphe 3 nouveau est modifié afin de prévoir que le rapport émané de la procédure évoquée au paragraphe 2 est également à communiquer à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le paragraphe sous rubrique est supprimé.

Paragraphe 4 initial (devenu le paragraphe 3 nouveau)

Suite à la suppression du paragraphe 3 initial, le paragraphe 4 initial devient le paragraphe 3 nouveau.

Article 90 nouveau (article 83 initial) – Agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 83 initial devient l'article 90 nouveau.

L'article 90 nouveau porte sur l'agrément dont doit se prévaloir la personne physique ou morale qui se propose d'exercer les activités couvertes par le présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État, renvoyant à ses observations formulées à l'égard de l'article 14, le Conseil d'État demande la suppression du présent article pour être superfétatoire ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

L'exercice des activités couvertes par le présent chapitre est interdit aux personnes physiques ou morales qui ne remplissent pas les conditions auxquelles cet exercice est soumis en vertu des articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 1er, le Conseil d'État note que la procédure d'agrément étant régie par la loi précitée du 8 septembre 1998, qui dispose dans sa version modifiée que tout service pour personnes âgées doit respecter les dispositions de la loi qui sera issue du projet de loi sous rubrique, et qu'il s'avère, par conséquent, superfétatoire de répéter cette évidence à l'article sous rubrique.

Paragraphe 2

L'agrément concernant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions en accordance avec les dispositions du présent chapitre et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 2, le Conseil d'État fait observer que le paragraphe 2 est également à supprimer.

Paragraphe 3

L'agrément sous rubrique ne dispense pas la personne physique ou morale qui se propose de devenir un organisme gestionnaire au sens de l'article 80 nouveau, point 6°, de solliciter les autorisations requises en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 14, paragraphe 3, le Conseil d'État note que le paragraphe 3 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence qu'outre l'agrément, chaque service pour personnes âgées doit solliciter toutes les autorisations nécessaires à son fonctionnement.

Article 91 nouveau (article 84 initial) – Dossier d'agrément

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67 et 78 nouveaux, l'article 84 initial devient l'article 91 nouveau.

L'article 91 nouveau précise les modalités selon lesquelles l'agrément prévu à l'article 90 nouveau est demandé ainsi que le contenu du dossier d'agrément sur base duquel le ministre ayant la Famille dans ses attributions prendra sa décision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie, en ce qui concerne le paragraphe 2, points 2° et 3°, à ses observations ainsi qu'aux oppositions formelles émises à l'égard de l'article 15, paragraphe 2, points 2° et 3° ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire du présent article.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la personne physique ou morale qui se propose de gérer un service téléalarme en tant qu'organisme gestionnaire au sens de l'article 80 nouveau, point 6°, adresse la demande d'agrément au ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 2

Sans préjudice des conditions posées par l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutiques,

la demande d'agrément est nécessairement complétée par un dossier d'agrément comprenant une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, si la demande émane d'une personne morale, des documents et renseignements relatifs à l'identité du chargé de direction, au personnel d'encadrement ainsi que le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la catégorie des données à traiter a été précisée et le terme « certifiée » a été remplacé par le terme « signée » en guise de précision.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 4° nouveau prenant la teneur suivante à l'instar de ce qui est prévu à l'article 2, alinéa 1er, lettre e), de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique :

« 4° l'engagement formel du gestionnaire que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ; ».

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État se heurte à l'usage de la notion de « personnel d'encadrement » en ce que le chapitre 7 ne l'emploie pas, contrairement aux chapitres précédents. En effet, l'article 82 se borne à employer le terme « personnel ». Partant, dans un souci de cohérence interne du texte, il y a lieu de faire abstraction des termes « d'encadrement », et cela à deux reprises. S'y ajoute que le texte du point 3° vise les « agents » de sorte que seuls les agents de communication seraient visés. Ainsi, en employant le terme « agents », les « évaluateurs » ne tombent pas sous son champ d'application.

À l'occasion du même avis et concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État observe que l'attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées attestant que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité prévue au point 2° s'avère superfétatoire par rapport aux autres documents requis en vertu de la disposition visée. En ce qui concerne, les compétences linguistiques, par exemple, un certificat émis par une école de langue devrait être suffisant.

Concernant encore l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État constate que le dispositif ne détermine ni de manière précise dans quelles conditions cette honorabilité fait défaut ni par quel moyen cette honorabilité peut être prouvée. Au vu de l'insécurité juridique qui découle du présent constat et considérant les observations d'ores et déjà formulées à l'égard des articles 4, paragraphe 8 et 5, paragraphe 4, relatives à la notion d'« honorabilité » ainsi qu'aux moyens de la documenter, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de renvoyer aux « antécédents judiciaires ». La présente opposition formelle vaut dans une mesure identique pour le point 3° en ce qu'il fait également usage de la notion d'« honorabilité » sans pour autant la préciser davantage.

Également concernant le point 3° et toujours concernant l'article 15, paragraphe 2, le Conseil d'État demande de remplacer les termes « l'organisme gestionnaire » par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». En effet, en vertu du paragraphe 1er, la demande d'agrément est adressée au ministre par « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ». Ce n'est qu'après avoir obtenu l'agrément que ladite personne devient l'organisme gestionnaire. Par analogie, il convient de remplacer au paragraphe 2, point 4°, les termes « du gestionnaire » par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « d'encadrement » sont supprimés, les termes « de l'organisme gestionnaire du service téléalarme » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme », les termes « des agents » sont remplacés par les termes « du personnel » et, finalement, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme » suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État constate qu'au texte coordonné joint aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2023, les termes « sur base d'antécédents judiciaires » sont insérés à l'article 90 initial, devenu l'article 91, paragraphe 2, point 2°. Cette modification ne fait pas l'objet d'un amendement. Sur base du texte coordonné, l'opposition formelle formulée par le Conseil d'État à l'égard de l'article 90 initial, paragraphe 2, point 2°, peut toutefois être levée.

Paragraphe 3

Dans le cadre de l'instruction d'une demande d'agrément, il est loisible au ministre ayant la Famille dans ses attributions de requérir tout document ou renseignement non énuméré au paragraphe 2, lorsque ceux-ci s'avèrent indispensables à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Paragraphe 4

En vertu du paragraphe 4, l'organisme gestionnaire est tenu d'afficher une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément à l'entrée du service téléalarme concerné.

Article 92 nouveau – Gestion des dossiers d'agrément (initialement « Dispositions modificatives »)

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 91 nouveau relatif à la gestion des dossiers d'agrément ; la présente insertion est effectuée sur base de l'avis de la Commission nationale pour la protection des données du 22 juillet 2020.

Suite à l'insertion de l'article 65 nouveau, par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'article 91 nouveau devient l'article 92 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard de l'article 16 ; afin de garantir une meilleure lisibilité du présent commentaire des articles, les susdites observations sont reprises aux endroits pertinents du commentaire de l'article sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions instaure un registre qui contient des données à caractère personnel en vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 1er, le Conseil d'État suggère de conférer une dénomination précise au registre y prévu afin de faciliter la distinction entre le présent registre et celui prévu à l'article 8.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « des agréments » sont insérés après les termes « un registre » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise que les données évoquées au paragraphe 1er sont celles énumérées à l'article 85 nouveau, paragraphe 2.

Paragraphe 3

Le responsable du traitement, au sens de l'article 4, point 7), du règlement (UE) 2016/679, de ceux visés au paragraphe 1er est le ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 porte sur les personnes admises à accéder les données susvisées.

Alinéa 1er

L'accès aux données précitées est limité aux personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles.

Alinéa 2

Le caractère confidentiel des données visées s'impose à toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel ; la prédite confidentialité ne s'applique pas aux échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement de données. L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel s'applique aux personnes sous rubrique.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 4, alinéa 2, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement aux personnes y visées.

Paragraphe 5

Le traitement des données sous rubrique à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques est admis dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679.

Dans son avis du 1er avril 2022 et concernant l'article 16, paragraphe 5, le Conseil d'État rappelle que les dispositions visées du règlement (UE) 2016/679 de l'Union européenne sont d'application directe, il y a partant lieu de supprimer la référence audit règlement pour étant superfétatoire.

Paragraphe 6

À l'issue d'une durée de cinq an après la fin de l'agrément ou après la décision de refus, dans l'hypothèse où la demande d'agrément aurait été refusée, les données sont irrémédiablement anonymisées ou détruites. Il en est de même en cas de remplacement de données avec les données à remplacer ; le délai des cinq ans court à partir du remplacement.

Paragraphe 7

Le paragraphe 7 traite de l'accès des tiers aux présentes données.

Alinéa 1er

L'accès des tiers aux données visées est soumis à la condition que les données soient anonymisées.

Alinéa 2

La transmission de données à des tiers est soumise à l'accord préalable du responsable de traitement, au sens du paragraphe 3, c'est-à-dire le ministre ayant la Famille dans ses attributions, sur demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Alinéa 3

Les données recueillies sont accessibles à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées sous une forme anonymisée, ce dans le cadre de ses missions et conformément à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées (initialement « Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées »)

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que l'intitulé du présent chapitre emploie le terme d'« immeuble » alors que le libellé des articles de ce chapitre a recours à l'expression « bâtiment d'habitation collectif » ou « logement ». Même si l'intitulé ne revêt pas de caractère normatif, le Conseil d'État recommande aux auteurs, dans un but de meilleure lisibilité, de le mettre en phase avec la terminologie utilisée par les articles concernés.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, il est fait droit à la recommandation du Conseil d'État de sorte que le chapitre 8 porte désormais l'intitulé « Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées ».

Article 93 nouveau (article 85 initial) – Définitions

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 85 initial devient l'article 93 nouveau.

L'article 93 nouveau détermine la teneur que prennent les notions suivantes dans le cadre du présent chapitre.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer que la définition de la notion de « logement » est une reproduction littérale de la définition figurant à l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des

bâtiments d'habitation collectifs, tandis que la définition de la notion de « bâtiment d'habitation collectif », diverge de celle figurant à l'article 1er, point 3°, de la loi précitée du 7 janvier 2022.

Point 1°

Aux termes du point 1°, l'on entend par « logement » un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

Point 2°

Aux termes du point 2°, l'on entend par « bâtiment d'habitation collectif », par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes.

Point 3°

Aux termes du point 3°, dans sa teneur initiale, l'on entendait par « dénomination visant des personne âgées » toute forme de publicité visant principalement des personnes ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, la définition du terme « dénomination visant des personne âgées » est revue en supprimant l'indication précise d'une limite d'âge que les personnes accueillies doivent avoir atteint. En lieu et en place de la prédite limite d'âge et à l'instar de ce qui est prévu à l'article 1er, point 4°, le Gouvernement préconise de renvoyer généralement à la « personne âgée » de manière à tenir compte du fait qu'il n'existe pas de progression homogène en termes de vieillissement ; il ne s'avère par conséquent guère concevable que l'on limiterait l'accès à certaines prestations moyennant le critère aléatoire de l'âge de la personne concernée.

Article 94 nouveau (article 86 initial) – Obligations

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 86 initial devient l'article 94 nouveau.

L'article 94 nouveau énonce les obligations auxquelles sont soumises certains bâtiments d'habitation collectifs.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que lorsqu'une nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, contient au moins un logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement, aux prescriptions de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous les lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. À l'instar du champ d'application prévu à l'article 4, paragraphe 1er, de la loi précitée du 7 janvier 2022, les exigences d'accessibilité s'appliquent aux circulations extérieures, à l'accès au bâtiment, aux parties communes du bâtiment, à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements, à au moins une place de stationnement automobile, par tranche entamée de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ainsi qu'à la signalétique.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, sont insérés les termes « visé par le présent article » entre les termes « pour chaque logement » et « ,à la loi du [7 janvier 2022] » afin de limiter le champ d'application des obligations qui découlent de l'article 93 nouveau.

À l'occasion des mêmes amendements gouvernementaux, est inséré un point 5° nouveau prenant la teneur suivante :

« 5° aux sanitaires ; ».

Les points subséquents sont à renuméroter en conséquence.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que le présent paragraphe dispose que chaque logement doit être conforme aux prescriptions de la loi du 7 janvier 2022 portant sur

l'accessibilité des lieux ouverts au public, des voies publiques et de bâtiments d'habitation collectifs. Or, le paragraphe sous rubrique reprend certains des éléments tombant dans le champ d'application de l'article 4 de la loi précitée du 7 janvier 2022 de manière que les points 1° à 6° sont à supprimer pour être superfétatoire en ce qu'il s'avère suffisant de relever uniquement les exigences supplémentaires à respecter dans le cadre de la présente loi en projet.

Paragraphe 2

Aux termes du paragraphe 2, il est proscrit de louer un logement, au sens du présent chapitre, par le biais d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 19 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État tient à relever que le terme « loué » est inapproprié étant donné que le contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi précitée du 8 septembre 1998 n'est pas un contrat de bail au sens de l'article 1713 et suivants du Code civil. Partant, le Conseil d'État demande de reformuler le paragraphe 2 comme suit :

> « Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la proposition de texte émise par le Conseil d'État est reprise dans la teneur proposée.

Paragraphe 3

Les logements visés par le présent chapitre sont nécessairement équipés d'un système d'appel d'urgence et disposent d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Article 95 nouveau (article 87 initial) – Conseil supérieur des personnes âgées

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 87 initial devient l'article 95 nouveau.

L'article 95 nouveau vise à instaurer le Conseil supérieur des personnes âgées.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er prévoit que le Conseil supérieur des personnes âgées est instauré sous la tutelle du ministre ayant la Famille dans ses attributions ; ses missions sont d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées, de promouvoir les droits des personnes âgées, d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées, de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle, de rendre un avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement, d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 traite de la composition du Conseil supérieur des personnes âgées.

Alinéa 1er

Les membres prospectifs du Conseil supérieur des personnes âgées proviennent des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises, de l'État ; s'y ajoutent les membres cooptés déterminés au vu de leurs compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que l'article sous rubrique ne détermine pas le nombre des membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées et se limite à prévoir au paragraphe 3 qu'« [u]n règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil » tout en fixant le montant des jetons revenant aux membres à trente euros par séance. Or, comme l'attribution de jetons de présence aux membres du Conseil supérieur des personnes âgées est une dépense grevant le budget pendant plus d'un exercice et constitue donc une matière réservée à la loi par application de l'article 99, alinéa 2, de l'ancienne Constitution, la fixation du nombre des membres du Conseil supérieur des personnes âgées appartient au seul législateur et non pas au pouvoir règlementaire. Partant, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle, que le nombre de membres soit mentionné dans la loi en projet en y insérant le paragraphe 1er de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « membres » est remplacé par les termes « 13 membres et de 12 membres cooptés au plus, » et les termes « ainsi que de membres cooptés » sont supprimés afin de donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle en ce qu'à présent la disposition sous rubrique précise le nombre des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.

Toutefois et afin d'éviter tout doute quant au nombre des membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées, le Conseil d'État demande de faire abstraction des termes « au plus » repris à la première phrase.

Finalement, le Conseil d'État signale que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124 ne contient aucune disposition sur la composition détaillée du Conseil supérieur des personnes âgées et notamment sur le nombre de représentants de chaque regroupement ou association énumérés au paragraphe 2 de l'article sous examen. Ainsi, dans la mesure où ni le projet de loi sous examen ni le projet de règlement grand-ducal précité ne se prononcent sur la composition dudit conseil, les membres composant le Conseil supérieur des personnes âgées relèvent de la seule proposition des organismes et associations pour être nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions. Le Conseil d'État se demande comment celui-ci procède pour nommer les membres si le nombre de personnes proposées dépasse le maximum de treize membres fixé par l'article sous rubrique. Dans un souci de transparence, le Conseil d'État suggère aux auteurs de reprendre la répartition des membres telle qu'elle était prévue dans la version initiale du projet de règlement grand-ducal précité, à l'endroit de la disposition sous examen.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

« (2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;

2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;

3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;

4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises;

5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

6° douze membres cooptés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social. ».

La présente modification est effectuée afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État note qu'étant donné que la deuxième phrase de l'article 95, paragraphe 2, porte sur les seuls membres du Conseil supérieur des personnes âgées et non pas sur les douze membres cooptés, le Conseil d'État demande de transformer le point 6°, qui détermine les compétences que doivent avoir les membres cooptés, en un alinéa 2.

Lors de sa réunion du 14 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de donner suite à l'observation du Conseil d'État en transformant le point 6° en un alinéa 2 nouveau.

Alinéa 2 nouveau

Suite à l'observation du Conseil d'État concernant l'alinéa 1er, ancien point 6°, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de transformer le point 6° en un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

« Les douze membres cooptés sont nommés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social. ».

Alinéa 3 nouveau

Suite à l'insertion de l'alinéa 2 nouveau, l'alinéa 2 initial devient l'alinéa 3 nouveau.

Dans sa teneur initiale, l'alinéa 3 nouveau prévoyait que la présidence du Conseil supérieur des personnes âgées était réservée aux membres non cooptés.

Dans son avis du 1er avril 2022, Conseil d'État estime que l'alinéa 2 qui précise que « la présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées », trouve mieux sa place dans le règlement grand-ducal qui précisera les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées. S'y ajoute que le projet de règlement grand-ducal n° 60.124 prévoit en effet à l'article 29, paragraphe 4, que « [l]e Conseil choisit en son sein un président et un vice-président. ». Partant, le présent alinéa est à omettre.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État recommande que la nomination des membres du Conseil supérieur des personnes âgées par le ministre ayant la Famille dans ses attributions, qui fait actuellement l'objet du paragraphe 2 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 précité, soit également insérée dans la loi en projet.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

« Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil. ».

La présente modification fait suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent. En effet, la phrase à supprimer se trouve également dans le règlement grand-ducal auquel fait référence l'article sous rubrique. De plus, le Conseil d'État a recommandé d'insérer dans le projet de loi, la nomination des membres, qui a fait l'objet du paragraphe 2 de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 apporte quelques précisions au fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées.

Alinéa 1er

Les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées sont précisées par un règlement grand-ducal.

Alinéa 2

La participation effective aux réunions du Conseil supérieur pour personnes âgées est rémunérée par des jetons de présence.

Alinéa 3

Le montant des jetons de présence s'élève à 30 euros pour les membres et à 50 euros pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Article 96 nouveau (article 88 initial) – Accord préalable

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 88 initial devient l'article 96 nouveau.

L'article 96 nouveau instaure la possibilité de solliciter un accord de principe préalable à toute réalisation de certains projets d'infrastructure.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « accords de principe » sont, à chaque occurrence, remplacés par les termes « accord préalable » afin de remédier à toute confusion éventuelle au niveau de la terminologie.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille constate que la présente disposition fait usage du terme « ministre » sans qu'il ne soit déterminé de quel ministre il s'agit en l'occurrence pour le chapitre sous rubrique ; ainsi, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre ».

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er traite de la procédure de demande d'un accord préalable.

Alinéa 1er

Un accord préalable à toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33 nouveau pourra être décerné au demandeur, s'il ressort des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes ouvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Alinéa 2

En vue de l'appréciation du bien-fondé d'un tel accord préalable, doit être joint à la demande un dossier contenant, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 39 nouveau, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions se réserve le droit de requérir des détails supplémentaires.

Paragraphe 2

Quant au décernement de l'accord préalable susvisé, le ministre ayant la Famille dans ses attributions n'est engagé qu'en ce qui concerne les éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier introduit ; l'accord préalable ne dispense nullement le demandeur de l'agrément au sens des articles 14 et 44 nouveaux, respectivement.

Paragraphe 3

L'accord préalable sera caduc, si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Article 97 nouveau (article 89 initial) – Surveillance par le ministre

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 89 initial devient l'article 97 nouveau.

L'article 97 nouveau prévoit que le ministre ayant la Famille dans ses attributions assure la surveillance des organismes gestionnaires conformément aux prescriptions de la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Le contrôle du respect des dispositions des chapitres 1 à 7 de la présente loi et de son règlement d'exécution incombe aux fonctionnaires visés à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ; dans le cadre de la présente mission, il leur est loisible de requérir tout document ou renseignement relatif à leur mission.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande la suppression du présent paragraphe pour être superfétatoire en ce qu'à son estime, le contrôle du respect des dispositions visées est dûment couvert par la loi précitée du 8 septembre 1998.

Paragraphe 2

Les organismes gestionnaires ont l'obligation de se tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi.

Chapitre 12 initial – Gestion des réclamations (supprimé)

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le chapitre 12 est supprimé pour être superfétatoire au vu de l'intégration des dispositions relatives à la gestion des réclamations aux chapitres précédents.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État note que la procédure de gestion des réclamations n'est toujours pas prévue pour le chapitre 5. Tel que soulevé par le Conseil d'État dans son avis initial, il peut dès lors être supposé que les organismes gestionnaires des « services repas sur roues » ne doivent pas adopter une procédure de gestion des réclamations. Est-ce vraiment l'intention des auteurs ?

Article 98 nouveau (article 90 initial) – Gestion des réclamations (supprimé)

Suite à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78 et 91 nouveaux, l'article 90 initial devient l'article 98 nouveau.

Dans sa teneur initiale, l'article 98 nouveau énonçait les principes de la gestion des réclamations au sens de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022 et pour ce qui concerne les « services repas sur roues » visés au chapitre 5, le Conseil d'État constate qu'il n'est pas nécessaire pour les organismes gestionnaires d'établir un projet d'établissement et par conséquent d'arrêter une procédure de gestion des réclamations. Partant, si les organismes gestionnaires des services repas sur roues devaient également adopter une procédure de gestion des réclamations, il conviendrait soit de reformuler le paragraphe 2 pour y prévoir une procédure de gestion des réclamations pour les seuls « services repas sur roues », soit d'insérer une disposition prévoyant la mise en place d'une procédure de gestion des réclamations au chapitre 5. Si les organismes gestionnaires des services repas sur roues ne devaient pas adopter une procédure de gestion des réclamations ou si les auteurs devaient suivre la proposition d'insérer une disposition relative à la procédure de gestion des réclamations au chapitre 5, l'article sous rubrique serait à supprimer dans son intégralité et les articles subséquents à renuméroter

Paragraphe 1er initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 1er précisait que l'objet de la gestion des réclamations au sens du présent article est la conciliation entre le résident ou l'usager et l'organisme gestionnaire à l'origine de la réclamation par le biais d'une démarche structurée.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « le résident ou l'usager » sont remplacés par les termes « le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal » en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève que le présent paragraphe est dépourvu de sens en ce qu'il porte sur une démarche de conciliation sans prévoir l'intervention d'une tierce personne censée concilier les parties au litige. D'autant plus qu'une procédure de médiation est instaurée en vertu de l'article 98 nouveau de sorte que le présent paragraphe devient superfétatoire. Partant, le Conseil d'État demande de faire abstraction du paragraphe 1er.

Paragraphe 2 initial (supprimé)

La réclamation peut être introduite par l'usager ou le résident à lui seul ou conjointement avec un proche de son entourage auprès de l'organisme gestionnaire qui, par la suite, traitera la réclamation conformément à la procédure de gestion de réclamations arrêtée dans le cadre de son projet d'établissement.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « Le résident ou l'usager ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit » et « sa » sont remplacés par les termes « Le résident, l'usager, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent » et « leur », respectivement, en guise de précision.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État donne à considérer que les articles déterminant les éléments devant figurer dans les projets d'établissement des services visés aux chapitres 1er à 4, 6, et 7, de la loi en projet, prévoient que la « gestion des réclamations » doit faire partie des éléments à faire figurer dans lesdits projets d'établissement, de sorte que le paragraphe 2 est superfétatoire en ce qu'il relève de l'évidence que les organismes gestionnaires des services précités doivent traiter les

réclamations conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans leur projet d'établissement.

Paragraphe 3 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 3 prévoyait que lorsqu'il ressort d'une procédure de réclamation, au sens du paragraphe 2, que la réponse fournie par l'organisme gestionnaire n'est pas satisfaisante voire qu'elle fait défaut, une demande en gestion de la réclamation peut être adressée, par écrit, au ministre ayant la Famille dans ses attributions après l'écoulement d'un délai de six mois à compter de la date de la réclamation ; la recevabilité de ladite demande en gestion de la réclamation est conditionnée par le caractère défaillant, voire absent de la réponse et de l'écoulement du prédit délai.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 3 initial est supprimé pour être devenu superfétatoire.

Paragraphe 4 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que suite à la réception d'une demande en gestion de la réclamation, au sens du paragraphe 3 initial, le ministre ayant la Famille dans ses attributions informe l'organisme gestionnaire en cause de son obligation de prendre position par écrit concernant la réclamation visée et de transmettre toutes les pièces pertinentes au prédit ministre.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 4 initial est supprimé pour être devenu superfétatoire.

Paragraphe 5 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 5 prévoyait qu'aux fins de l'instruction de la demande en gestion de la réclamation susvisée, un fonctionnaire est désigné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions qui dispose, dans le cadre de l'exercice de sa mission d'instruction, d'un droit de visite des lieux occupés par l'organisme gestionnaire au titre de l'activité en cause.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 5 initial est supprimé pour être devenu superfétatoire.

Paragraphe 6 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 6 prévoyait que les conclusions tirées par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sont communiquées par ce dernier aux parties concernées, à savoir le résident ou l'usager à l'origine de la réclamation visée et l'organisme gestionnaire en cause.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, le paragraphe 6 initial est supprimé pour être devenu superfétatoire.

Chapitre 12 nouveau – Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, un chapitre 13 nouveau relatif au Service national d'information et de médiation pour personnes âgées est inséré ; les chapitres subséquents sont à renuméroter en conséquence.

Suite à la suppression du chapitre 12 initial, le chapitre 13 nouveau devient le chapitre 12 nouveau.

Article 98 nouveau – Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 98 nouveau.

L'article 98 nouveau traite de la mission du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er précise les tâches et prérogatives du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées.

Alinéa 1er

Au sens de l'alinéa 1er, dans sa teneur initiale, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées avait pour mission la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi, l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires, l'information sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique, sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services, sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires, sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires, l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des plaintes et différends, l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées, l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de sa réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation, la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées ainsi que la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État constate que les points 1°, 5° et 7° portent sur les différends entre usagers des services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires de la présente loi, la médiation dans le domaine des personnes âgées et la conduite d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées. Dans la mesure où le service d'aides et de soins à domicile visé au chapitre 2 de la présente loi en projet ne s'adresse pas exclusivement aux personnes âgées, le Conseil d'État se demande si les personnes qui ne sont pas âgées, mais profitent d'un service d'aides et de soins à domicile peuvent également saisir le service national d'information et de médiation lorsqu'un différend les oppose à l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile ou lorsqu'elles sont confrontées à des problèmes dans le cadre de l'exécution d'une prestation par le service d'aides et de soins à domicile.

À l'occasion du même avis, le Conseil d'État signale que le libellé des dispositions des points 3° et 4° n'est pas en passe avec la terminologie employée par le projet de loi sous rubrique. En ce qui concerne plus précisément le point 3°, premier tiret, celui-ci prévoit que le service national d'information et de médiation dans la domaine des services pour personnes âgées a pour mission l'information sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur « toute restriction éventuelle à sa pratique ». Le Conseil d'État relève que le terme « pratique » est inapproprié en l'espèce dans la mesure où un organisme gestionnaire n'exerce pas une « pratique ».

Le point 4° prévoit qu'une des missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la gestion des « plaintes » et différends. Selon le point 6° est une mission du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur « réclamation » en l'absence de solution par la voie de la médiation. Le Conseil d'État tient à relever que les articles qui déterminent les éléments à insérer dans les projets d'établissement emploient également les termes « gestion des réclamations ». Ainsi, dans la mesure où le terme « plaintes » n'est pas défini dans le dispositif sous rubrique en relation avec la matière couverte par ce dernier, et dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de remplacer le terme « plaintes » par celui de « réclamations ».

Finalement, le Conseil d'État recommande d'inverser les points 6° et 7° pour une meilleure lisibilité et estime qu'il est nécessaire de préciser l'objet des informations et des suggestions visées au point 8°.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, la partie de phrase « ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique » est supprimée, le terme « plaintes » est remplacé par le terme « réclamations », les points 6° et 7° sont inversés et les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre » suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle en ce que le terme « plaintes » est remplacé par le terme « réclamations ».

Alinéa 2

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission, il est loisible au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées de se déplacer auprès des parties à la médiation ou d'établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 dispose que le recours au service national de médiation et d'information dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

Paragraphe 3

La mise à disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées des locaux nécessaires à son fonctionnement ainsi que la prise en charge des frais de fonctionnement du dernier incombent à l'État.

Paragraphe 4

Il incombe au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées d'établir son règlement d'ordre intérieur.

Paragraphe 5

Aux termes du paragraphe 5, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est tenu d'élaborer un rapport annuel qu'il remettra au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Dans ce contexte, il lui est loisible d'y intégrer des recommandations et d'y exposer les difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Article 99 nouveau – Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 99 nouveau.

L'article 99 nouveau traite de la saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er énonce les catégories de personnes admises à saisir le service national d'information et de médiation pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil ainsi que les modalités de la saisine.

Alinéa 1er

Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de médiation peuvent saisir le service national d'information et de médiation pour personnes âgées :

– le résident ou l'usager respectivement un représentant légal ;
– une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– après le décès du résident ou usager par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
– tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Alinéa 2

L'alinéa 2 réserve au résident ou à l'usager la faculté de se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

Alinéa 3

La saisine du service national d'information et de médiation pour personnes âgées se fait soit par écrit, soit par déclaration orale faite dans une des langues prévues à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 prévoit que le service national d'information et de médiation pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations pourvu qu'il dispose d'un mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale qu'au regard du règlement (UE) 2016/679, le mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact, doit viser de manière précise les données à caractère personnel que le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut obtenir auprès d'autres administrations.

Article 100 nouveau – Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 100 nouveau.

L'article 100 nouveau traite de la procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er traite du commencement de la procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation pour personnes âgées.

Alinéa 1er

La mise en œuvre de la procédure de médiation sous rubrique est tributaire de l'accord des parties au différend en cause.

Alinéa 2

L'alinéa 2 réserve au résident ou à l'usager la faculté de se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

Paragraphe 2

Avant même d'accepter une mission de médiation, le médiateur dispose de la faculté de proposer une rencontre informelle d'échange et de discussion aux parties, ce en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels ; dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

Paragraphe 3

Il est loisible au médiateur de se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estime nécessaire à condition que les parties soient d'accord.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise les implications qu'une procédure de médiation peut provoquer quant à l'assurance des parties.

Alinéa 1er

Ainsi, l'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Alinéa 2

Au cours du processus de médiation, le médiateur est tenu d'informer la partie dont la responsabilité est susceptible d'être engagée que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur ne sera pas opposable à ce dernier.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 traite de l'accord de médiation.

Alinéa 1er

L'accord total ou partiel de médiation, s'il en a, sera consigné par une document signé de toutes les parties à la médiation.

Alinéa 2

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties et les articles 2044 et suivants du Code civil relatif à la transaction lui sont applicables.

Article 101 nouveau – Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 101 nouveau.

L'article 101 nouveau traite du statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er porte sur le mandat et le rôle du médiateur sous rubrique.

Alinéa 1er

La direction du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées incombe à un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Alinéa 2

En termes de qualifications, le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Alinéa 3

La durée du mandat du médiateur sous rubrique est de cinq ans et est renouvelable.

Paragraphe 2

Sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, le Gouvernement en conseil dispose de la faculté de révoquer le médiateur pour incapacité durable d'exercer son mandat ou perte de l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

Paragraphe 3

En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 encadre les modalités relatives à la fonction détenue par le médiateur avant sa nomination applicables à un médiateur issu du secteur public.

Alinéa 1er

Un médiateur issu du secteur public se verra mis en congé pour la durée de son mandat avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. À cet effet, il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

Alinéa 2

Si le mandat du médiateur cesse avant l'âge de la retraite, il réintégrera son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade, si telle est la volonté du médiateur sortant. À défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement ; cet emploi sera supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

Paragraphe 5

Le paragraphe 5 encadre les modalités relatives à la tâche occupée par le médiateur avant sa nomination applicables à un médiateur issu du secteur privé.

Alinéa 1er

La rémunération du médiateur issu du secteur privé est calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande aux auteurs de s'en tenir à la formulation généralement employée en la matière. Le paragraphe en question est dès lors à reformuler comme suit :

> « Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État. ».

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 1er est remplacé comme suit :

> « (5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État. ».

La présente modification fait suite à l'observation du Conseil d'État relative à l'alinéa 1er.

Alinéa 2

Sans préjudice de l'alinéa 1er, le médiateur issu du secteur privé reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

Alinéa 3

Le médiateur issu du secteur privé dont le mandat vient à échéance aura droit à une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur pendant une durée maximale d'une année.

Alinéa 4

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Alinéa 5

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions déterminées par règlement grand-ducal.

Paragraphe 6

Le secrétariat du service national d'information et de médiation pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'État ; ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

Paragraphe 7

Étant soumis au secret professionnel, le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national de médiation pour personnes âgées se verront appliquer l'article 458 du Code pénal, le cas échéant.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État suggère de supprimer la dernière phrase pour être superfétatoire étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique nécessairement au médiateur dans la mesure où celui-ci reçoit des secrets qu'on lui confie.

Paragraphe 8

Le paragraphe 8 instaure des incompatibilités entre le mandat du médiateur au sein du service national d'information et de médiation pour personnes âgées avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 nouveau– Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré une nouvelle subdivision incarnée par le chapitre 13 nouveau. La présente insertion vise à promouvoir la lisibilité du dispositif en rangeant les dispositions relatives à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées dans un chapitre à part du chapitre 12 nouveau relatif au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées traitant, lui, d'un acteur sans relations au premier.

Article 102 nouveau – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un article 102 nouveau.

L'article 102 nouveau traite de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Paragraphe 1er

Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées est instituée auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions au vu de l'exercice de fonctions consultatives ; à cet effet, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées :

– peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établi en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24 nouveau, paragraphe 1er et 39 nouveau, paragraphe 1er, point 1°;
– peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 6 nouveau, 28 nouveau, paragraphe 6 nouveau, 43 nouveau, paragraphe 6 nouveau ;
– rend un avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 nouveau et 37 nouveau.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que le renvoi au paragraphe 4 des articles 13, 28, 43, 54 75 et 88 est erroné tandis qu'il conviendrait de renvoyer au paragraphe 3 desdits articles.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, les termes « paragraphe 4 » sont remplacés par les termes « paragraphe 6 » et les termes « , 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi » sont supprimés au point 2°. Au point 3°, les termes « ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43 » sont insérés in fine afin de préciser qu'est inclus dans les missions de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées la reddition d'avis sur les programmes de remédiation élaborés par les organismes gestionnaires conformément aux articles 13 initial, 28 et 43 nouveaux.

Paragraphe 2

Le paragraphe 2 précise les modalités selon lesquelles l'intervention de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut être sollicitée.

Alinéa 1er

De sa propre initiative, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées dispose de la faculté de propose au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

Alinéa 2

La Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut être demandée en son avis par les ministres ayant la Santé ou la Sécurité sociale, respectivement, dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 énonce le cadre dans lequel la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg.

Alinéa 1er

Sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut réaliser ou faire réaliser les documents visés.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État tient à signaler que le texte coordonné de l'article 102 nouveau, paragraphe 3, joint aux amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022 comporte une modification qui ne fait pas l'objet d'un amendement. En effet, selon l'article 102 nouveau, paragraphe 3, dans sa version coordonnée, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg. Le texte initial prévoyait que ces enquêtes, analyses, études, rapports ou avis portent sur les différents aspects de la situation des personnes âgées au Luxembourg. Le Conseil d'État suggère aux auteurs de retenir la formulation prévue à l'endroit du texte coordonné et peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec un amendement dans ce sens.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « de la situation des » sont remplacés par les termes « des services pour » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État constate que le texte ne se réfère pas aux différents aspects de la « situation » des services et se demande si tel est l'intention des auteurs. Dans la négative, il propose d'insérer les termes « de la situation » avant les termes « des services pour ».

Lors de sa réunion du 14 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration indique qu'il échet en effet de viser la « situation » des services en question et procède dès lors à l'insertion proposée par le Conseil d'État.

Alinéa 2

À cet effet, il est loisible à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées de collaborer avec des experts, des instituts de recherche ou des établissements universitaires.

Alinéa 3

Dans le cadre de la réalisation des documents visés, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées peut accéder aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92 nouveaux.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État signale que les articles cités par la présente disposition renvoient, eux, à l'article 102 nouveau, paragraphe 3, dont le présent alinéa fait partie intégrante. Dans un souci de simplification, le Conseil d'État recommande par conséquent d'omettre aux articles cités par la présente toute référence à l'article 102 nouveau, paragraphe 3.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 traite des membres de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Alinéa 1er

La Commission permanente pour le secteur des personnes âgées se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions;

2° d'un représentant de la Direction de la santé ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État demande, pour les représentants énumérés qui sont proposés par un ministre autre que le ministre ayant la Famille dans ses attributions, de compléter les points concernés par le ministre proposant.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le point 2° est complété par les termes « sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions », le point 4° est complété par les termes « sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions », le point 5° est remplacé comme suit :

« 5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ; ».

Les présentes modifications visent à donner suite aux observations du Conseil d'État qui précèdent.

Alinéa 2

Il existe dix membres suppléants ; c'est-à-dire qu'il y a autant de suppléants que de membres effectifs.

Alinéa 3

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre.

Paragraphe 5

La présidence de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées est assurée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

Paragraphe 6

Le paragraphe 6 traite du fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Alinéa 1er

Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, y compris celle des experts et du secrétaire administratif.

Alinéa 2

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 nouveau – Formation psycho-gériatrique

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un chapitre 14 nouveau relatif à la formation psycho-gériatrique.

Article 103 nouveau – Formation psycho-gériatrique

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un article 103 nouveau relatif à la formation psycho-gériatrique.

Afin de répondre aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022, l'article 103 nouveau définit l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique. L'annexe 1 détermine le contenu des formations.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la formation sous rubrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement des structures d'hébergement pour personnes âgées, services d'aides et de soins à domicile ainsi des centres de jour pour personnes âgées aux termes des articles 6 initial, 21 et 36 nouveaux et vise à améliorer les connaissances des professionnels concernés sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Paragraphe 2

La formation est composée de cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 prévoit qu'il incombe au ministre ayant la Famille dans ses attributions de dispenser les personnes concernées des modules visés lorsqu'elles remplissent les conditions du présent paragraphe.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que la formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » au vu de la suppression du paragraphe 8 initial.

Paragraphe 5

Est délivré à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation par le formateur agréé.

Paragraphe 6

Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

Paragraphe 7

Un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions aux personnes physiques qui remplissent les conditions répertoriées aux points 1° à 7°.

Point 1°

En termes de qualifications professionnelles, les prétendants sont détenteurs alternativement :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

Point 2°

En termes d'expérience professionnelle antérieure, sont requis au moins cinq ans d'expérience au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées.

Point 3°

En outre, les postulants doivent justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur.

Point 4°

Les prétendants justifient nécessairement de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'État d'au moins quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1.

Point 5°

En termes de compétences linguistiques, les personnes visées doivent comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

Point 6°

Les postulants doivent remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

Point 7°

Les prétendants doivent attester de leur affiliation à la sécurité sociale.

Paragraphe 8 initial (supprimé)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 8 prévoyait qu'un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie serait décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions aux personnes morales qui remplissent les conditions répertoriées aux points 1° et 2°.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le paragraphe 8 initial est supprimé. Dès lors, uniquement des personnes physiques peuvent se voir délivrer un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie.

Partant, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État prend note de la suppression du présent paragraphe et constate que les oppositions formelles émises par le Conseil d'État à son égard n'ont dès lors plus lieu d'être.

Point 1° initial (supprimé)

Afin qu'une personne morale se voie décerner l'agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie, les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements exigent que les personnes physiques de la personne morale qui demande l'agrément soient des salariés d'un service agréé pour personnes âgées.

Point 2° initial (supprimé)

En outre, les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État estime, dans la logique où les personnes physiques devaient être des salariés d'un service agréé pour personnes âgées, que l'organisme gestionnaire y visé est celui qui gère le service agréé pour personnes âgées visé au point 1°. Les « membres » y visés sont

donc des salariés de l'organisme gestionnaire et doivent de toute façon remplir les conditions d'honorabilité dans le chef de leur contrat de travail s'ils revêtent la qualité de personnel d'encadrement, de sorte que la condition d'honorabilité est redondante. S'ajoute à cela que le Conseil d'État ne comprend pas l'emploi de la notion d'« organisme gestionnaire » au cas où il s'agit d'une personne morale qui demande l'agrément. Au vu de ces observations, le présent paragraphe sont source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs, sous peine d'opposition formelle, de reformuler le présent paragraphe et de préciser qui peut demander un agrément et quelles sont les conditions à remplir selon qu'il s'agit d'une personne morale ou d'une personne physique, sans distinguer entre celles qui sont déjà salariés d'un service agréé ou non. En effet, l'activité de formateur doit se faire en toute indépendance et nécessite donc une procédure n'interférant d'aucune façon avec l'activité salariée éventuelle du demandeur de l'agrément.

Paragraphe 8 nouveau (paragraphe 9 initial)

L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel est applicable aux formateurs susvisés.

Paragraphe 9 nouveau (paragraphe 10 initial)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 9 nouveau disposait que la durée de validité des agréments prévus aux paragraphes 7 et 8 serait de cinq ans tout en étant renouvelables sur demande et aux conditions d'octroi précitées.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le paragraphe 9 nouveau est remplacé comme suit :

« (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. »

Le présent remplacement est effectué afin de tenir compte de la suppression du paragraphe 8 initial.

Paragraphe 10 nouveau (paragraphe 11 initial)

Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées ci-dessus n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 10 nouveau se référait aux paragraphes 7 et 8 pour déterminer les conditions dont le non-respect entraîne le retrait de l'agrément.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 » afin de tenir compte de la suppression du paragraphe 8 initial.

Chapitre 15 nouveau – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un chapitre 15 nouveau relatif à la formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires ».

Article 104 nouveau – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est inséré un article 104 nouveau relatif à la formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires ».

Afin de répondre aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022, l'article 104 nouveau définit l'organisation, le contenu et le cadre de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. L'annexe 2 détermine le contenu de la formation sous rubrique.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er dispose que la formation sous rubrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement des structures d'hébergement pour personnes âgées, services d'aides et de soins à domicile ainsi des centres de jour pour personnes âgées aux termes des articles 6 initial, 21 et 36 nouveaux et vise à prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État estime qu'il y a lieu de viser non seulement les articles 6 et 21 nouveau, mais également l'article 36 nouveau qui prévoit qu'au sein des centres de jour pour personnes âgées, il existe au moins un agent du personnel d'encadrement qui doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Paragraphe 2

La formation est composée trois modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.

Paragraphe 3

Le paragraphe 3 prévoit qu'il incombe au ministre ayant la Famille dans ses attributions de dispenser les personnes concernées des modules visés lorsqu'elles remplissent les conditions du présent paragraphe.

Paragraphe 4

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 4 prévoyait que la formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « des paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « paragraphe 7 » au vu de la suppression du paragraphe 8 initial.

Paragraphe 5

Est délivré à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation par le formateur agréé.

Paragraphe 6

Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

Paragraphe 7

Un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions aux personnes physiques qui remplissent les conditions répertoriées aux points 1° à 7°.

Point 1°

En termes de qualifications professionnelles, les prétendants détiennent alternativement :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

Point 2°

En termes d'expérience professionnelle antérieure, sont requis au moins cinq ans d'expérience au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées.

Point 3°

En outre, les postulant doivent justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur.

Point 4°

Les prétendants justifient nécessairement de la participation à une formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires » organisée par l'État d'au moins vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1.

Point 5°

En termes de compétences linguistiques, les personnes visées doivent comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

Point 6°

Les postulants doivent remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

Point 7°

Les prétendants doivent attester de leur affiliation à la sécurité sociale.

Paragraphe 8 initial (supprimé)

Un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » est décerné par le ministre ayant la Famille dans ses attributions aux personnes morales qui remplissent les conditions répertoriées aux points 1° et 2°.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le paragraphe 8 initial est supprimé. Dès lors, uniquement des personnes physiques peuvent se voir délivrer un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène ».

Partant, les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État prend note de la suppression du présent paragraphe et constate que les oppositions formelles émises par le Conseil d'État à son égard n'ont dès lors plus lieu d'être.

Point 1° initial (supprimé)

Afin qu'une personne morale se voie décerner l'agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène », les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 1er au nom de la personne morale, doivent être des formateurs agréés conformément aux dispositions prévues au paragraphe 7.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se demande pourquoi les auteurs des amendements exigent que les personnes physiques de la personne morale qui demande l'agrément soient des salariés d'un service agréé pour personnes âgées.

Point 2° initial (supprimé)

En outre, les conditions d'honorabilité doivent être remplies par chacun des membres de l'organisme gestionnaire demandant l'agrément. Ceux-ci produisent à cet effet chacun un bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État estime, dans la logique où les personnes physiques devaient être des salariés d'un service agréé pour personnes âgées, que l'organisme gestionnaire y visé est celui qui gère le service agréé pour personnes âgées visé au point 1°. Les « membres » y visés sont donc des salariés de l'organisme gestionnaire et doivent de toute façon remplir les conditions d'honorabilité dans le chef de leur contrat de travail s'ils revêtent la qualité de personnel d'encadrement, de sorte que la condition d'honorabilité est redondante. S'ajoute à cela que le Conseil d'État ne comprend pas l'emploi de la notion d'« organisme gestionnaire » au cas où il s'agit d'une personne morale qui demande l'agrément. Au vu de ces observations, le présent paragraphe est source d'insécurité juridique. Partant, le Conseil d'État demande aux auteurs, sous peine d'opposition formelle, de reformuler le présent paragraphe et de préciser qui peut demander un agrément et quelles sont les conditions à remplir selon qu'il s'agit d'une personne morale ou d'une personne physique, sans distinguer entre celles qui sont déjà salariés d'un service agréé ou non. En effet, l'activité de formateur doit se faire en toute indépendance et nécessite donc une procédure n'interférant d'aucune façon avec l'activité salariée éventuelle du demandeur de l'agrément.

Paragraphe 8 nouveau (paragraphe 9 initial)

L'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel est applicable aux formateurs susvisés.

Paragraphe 9 nouveau (paragraphe 10 initial)

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 9 nouveau disposait que la durée de validité des agréments prévus aux paragraphes 7 et 8 est de cinq ans tout en étant renouvelables sur demandes et aux conditions d'octroi précitées.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le paragraphe 9 nouveau est remplacé comme suit :

« (9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7. »

Le présent remplacement est effectué afin de tenir compte de la suppression du paragraphe 8 initial.

Paragraphe 10 nouveau (paragraphe 11 initial)

Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées ci-dessus n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Dans sa teneur initiale, le paragraphe 10 nouveau se référait aux paragraphes 7 et 8 pour déterminer les conditions dont le non-respect entraîne le retrait de l'agrément.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les termes « aux paragraphes 7 et 8 » sont remplacés par les termes « au paragraphe 7 » afin de tenir compte de la suppression du paragraphe 8 initial.

Chapitre 16 nouveau (chapitre 13 initial) –
Dispositions modificatives et transitoires

Suite à la création des chapitres 14 et 15 nouveaux, le chapitre 13 initial devient le chapitre 16 nouveau.

Article 105 nouveau (article 91 initial) – Dispositions modificatives

Suite à la suppression de l'article 98 nouveau et à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78, 91, 98, 99, 100, 101, 102, 103 et 104 nouveaux, l'article 91 initial devient l'article 105 nouveau.

L'article 105 nouveau vise à modifier les lois modifiées du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis et du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Point 1°

Par le biais du présent point, l'article 10 de la loi modifiée modifiées du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un point 6 nouveau prenant la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. »

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État estime que cette disposition est superfétatoire, car redondante par rapport à la loi précitée du 16 mai 1975. En effet, celle-ci dispose en son article 3, point 1°, que « [s]ont privatives les parties des bâtiments et des terrains réservés à l'usage exclusif d'un copropriétaire déterminé. Elles sont la propriété exclusive du copropriétaire » et en son article 10, point 1°, qu'« un règlement de copropriété, objet d'une convention générale ou de l'engagement de chacun des intéressés, détermine la destination des parties tant privatives que communes, ainsi que les conditions de leur jouissance; il établit également, sous réserve des dispositions de la présente loi, les règles relatives à l'administration des parties communes et fixe la quote-part des charges afférente à chaque lot. ». Le règlement de copropriété n'a dès lors pas pour objet de régler l'administration des parties privatives de sorte qu'il ne saurait imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées.

Point 2°

Par le biais du présent point, l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique est complété par un lettre f) nouvelle prenant la teneur suivante :

« f) respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. »

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, les termes « en ce qui concerne les services pour personnes âgées » sont inséré avant les termes « respecter les dispositions » à la lettre f) à insérer à l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique en guise de précision.

Article 106 nouveau (article 92 initial) – Dispositions transitoires

Suite à la suppression de l'article 98 nouveau et à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78, 91, 98, 99, 100, 101, 102, 103 et 104 nouveaux, l'article 92 initial devient l'article 106 nouveau.

L'article 106 nouveau traite des dispositions transitoires applicables selon la présente loi en projet.

Paragraphe 1er

Le paragraphe 1er traite des dispositions transitoires applicables aux structures d'hébergement pour personnes âgées, centres de jour pour personnes âgées, clubs Aktiv Plus, services repas sur roues et aux services activités seniors en ce qui concerne leurs infrastructures et équipements.

Alinéa 1er

Aux termes de l'alinéa 1er, dans sa teneur initiale, les prescriptions des articles 2, 31, 45 et 64 relatives aux infrastructures et équipements ne s'appliquaient qu'aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de construire date de moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, l'alinéa 1er est modifié afin de prévoir que les dispositions des articles visés ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Alinéa 2

Les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er du présent paragraphe, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Alinéa 3

Tombent néanmoins dans le champ d'application des articles 2, 33, 48 et 70 nouveaux relatives aux infrastructures et équipements les infrastructures subissant des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels.

Paragraphe 2

Le paragraphe érige un régime transitoire pour les structures qui opèrent sous la nomenclature d'un « logement encadré pour personnes âgées » au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Alinéa 1er

Les structures et services pour personnes âgées opérant sous l'égide d'un agrément décerné avant l'entrée en vigueur de la présente loi sous la nomenclature d'un « logement encadré pour personnes âgées » se voient toujours appliquer les dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ainsi que du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Alinéa 2 nouveau

Par amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021, est inséré un alinéa 2 nouveau prenant la teneur suivante :

> « Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ». ».

Alors que l'alinéa 1er prévoit que les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et des règlements grand-ducaux pris en son exécution, il y a cependant lieu de prévoir que ces structures seront également soumises aux obligations découlant de l'article 8. Afin de garantir une transparence et une visibilité au niveau de tous les acteurs qui agissent dans le secteur pour personnes âgées, il y lieu de préciser que les logements encadrés pour personnes âgées doivent également fournir une série d'informations au ministre ayant la Famille dans ses attributions conformément à l'article 8.

Cependant, l'article 8, paragraphe 3, point 8° nouveau, ne trouve pas à s'appliquer alors que les logements encadrés pour personnes âgées ne sont pas tenus de mettre en place un tel projet d'établissement. Dans cet ordre d'idées, il y a également lieu de préciser qu'au point 1°, il y aura alors lieu de lire « du logement encadré pour personnes âgées » et non pas « de la structure d'hébergement pour personnes âgées ». En ce qui concerne le point 5°, il y aura également lieu de le lire en relation avec les modalités et dispositions qui s'appliquent aux logements encadrés pour personnes âgées.

Les autres obligations qui découlent de la présente loi en projet ne leurs sont cependant pas applicables.

Paragraphe 3

Les dispositions de l'article 94 nouveau sont applicables à tout immeuble défini à l'article 93 nouveau qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105 nouveau, point 1°, sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État rappelle que l'article 92 nouveau ne définit pas la notion d'« immeuble ». Présumant qu'il ne peut s'agir que du « bâtiment d'habitation collectif » dont au moins un des logements est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées et demande par conséquent d'insérer, sous peine d'opposition formelle pour cause d'insécurité juridique, la dénomination correcte des bâtiments visés.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, le terme « immeuble » est remplacé par les termes « bâtiment d'habitation collectif » afin de donner suite à l'observation du Conseil d'État qui précède.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu de la modification qui précède.

Paragraphe 4

Le paragraphe 4 précise le régime transitoire applicable aux chargés de direction en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État note que d'après le commentaire portant sur l'article sous rubrique, les agents du personnel d'encadrement et le chargé de direction peuvent continuer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire. Le Conseil d'État note que cette intention des auteurs ne ressort pas de manière explicite de la lecture du paragraphe 4, alinéas 1er et 2.

Alinéa 1er

Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi en projet, et ne répondant pas aux conditions visées aux articles 4, paragraphe 7, 19 nouveau, paragraphe 7, 35 nouveau, paragraphe 5, 50 nouveau, paragraphe 5, 61 nouveau, paragraphe 4, 72 nouveau, paragraphe 4, 82 nouveau, paragraphe 4, sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Alinéa 2

Il en est de même pour les membres du personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi en projet.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État relève qu'au commentaire portant sur l'alinéa 2, les auteurs exposent ce qui suit : « Les paragraphes 4 et 5 prévoient que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur de la présente loi et qui ne remplissent pas les conditions de qualification, de compétences et le niveau exigé de connaissance des langues prévues dans la présente loi, peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire. ».

L'alinéa 2 ne reflète cependant pas cette intention. En effet, le terme « opposable » est malaisé dans ce contexte et à remplacer par le terme applicable. Le Conseil d'État estime en outre que l'intention des auteurs est de prévoir que les agents du personnel d'encadrement engagé à la date de l'entrée en vigueur de la future loi et qui ne remplissent pas les conditions requises par la loi en projet peuvent continuer à exercer leur fonction. Or, les articles cités à l'alinéa 1er concernent exclusivement les conditions à remplir par les chargés de direction auxquelles il peut être dérogé pour les chargés de direction en service à la date de l'entrée en vigueur de la future loi et ne sont donc pas « applicables » aux autres agents visés à l'alinéa 2. Le Conseil d'État exige donc, sous peine d'opposition formelle pour insécurité juridique, de revoir l'alinéa 2 en citant avec précision les dispositions qui ne s'appliquent pas aux agents visés.

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, l'alinéa 2 est remplacé comme suit :

> « Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

La présente modification est effectuée afin de faire droit à la demande du Conseil d'État reprise ci-dessus.

Dans son avis du 4 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle au vu de la modification qui précède.

Concernant toutefois le libellé de l'alinéa 2, le Conseil d'État note que l'alinéa 2 a vocation à s'appliquer au « personnel d'encadrement » des structures et services pour personnes âgées. Or, l'article 83 auquel l'alinéa 2 renvoie n'emploie pas la notion de « personnel d'encadrement », mais celles d'« agents de communication » et « évaluateurs » qui sont regroupées à l'intitulé de l'article par le terme « personnel ». Par ailleurs, l'alinéa 2 renvoie au seul paragraphe 2 de l'article 83 relatif aux évaluateurs et non pas au paragraphe 1er dudit article qui lui est applicable aux agents de communication. Ces imprécisions voire lacunes étant source d'insécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, de préciser dans le cadre des « services téléalarme » les conditions que le personnel, qui ne constitue d'après l'article 83 pas du personnel « d'encadrement », doit remplir pour pouvoir continuer à exercer leur fonction.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, le terme « et » est inséré entre les termes « l'article 51, paragraphes 3 et 4, » et les termes « à l'article 73 » et les termes « et à l'article 83, paragraphe 2 » sont supprimés ;

Les présentes modifications sont effectuées afin de tenir compte de l'insertion de l'alinéa 3 nouveau.

Dans son avis du 13 juillet 2023, le Conseil d'État se dit en mesure de lever son opposition formelle reprise ci-dessus au vu des modifications apportées au niveau de la présente disposition ainsi que de l'insertion de l'alinéa 3 nouveau.

Alinéa 3 nouveau

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

> « Le personnel des services téléalarme en service en date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

Au vu des observations du Conseil d'État relatives à l'alinéa 2, la Commission de la Famille et de l'Intégration décide de procéder à la présente insertion afin de doter le personnel des services téléalarme d'un régime transitoire adapté.

Paragraphe 5

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente loi en projet pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée aux articles 6, paragraphe 4, 21 nouveau, paragraphe 4, et 36 nouveau, paragraphe 11.

Dans son avis du 1er avril 2022, le Conseil d'État fait observer que la présente disposition constitue, à son estime, une dérogation par rapport au paragraphe 4 qui dispose de manière générale que les agents du personnel d'encadrement sont autorisés à « conserver […] leur fonction », même s'ils ne répondent pas (encore) aux conditions prévues par la loi en projet. Cette disposition pourrait valablement être intégrée dans la reformulation du paragraphe 4, alinéa 2, demandée à l'endroit de l'examen de la disposition précitée.

Article 107 nouveau (article 93 initial) – Intitulé de citation (initialement « Dispositions modificatives »)

Suite à la suppression de l'article 98 nouveau et à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78, 91, 98, 99, 100, 101, 102, 103 et 104 nouveaux, l'article 93 initial devient l'article 107 nouveau.

L'intitulé de citation de la présente loi en projet est « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Article 108 nouveau (article 94 initial) – Entrée en vigueur

Suite à la suppression de l'article 98 nouveau et à l'insertion des articles 16, 31, 46, 57, 65, 67, 78, 91, 98, 99, 100, 101, 102, 103 et 104 nouveaux, l'article 94 initial devient l'article 108 nouveau.

L'entrée en vigueur de la présente loi en projet est fixée au premier jour du sixième mois qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Annexe 1 nouvelle – Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est insérée l'annexe 1 nouvelle relative au contenu des modules de formation psycho-gériatrique.

Annexe 2 nouvelle – Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

Par amendements gouvernementaux du 25 novembre 2022, est insérée l'annexe 2 nouvelle relative au contenu des modules de la formation « référent en hygiène ».

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration constate que les termes « gestion des excréta » figurant *in fine* du module 2, « Les précautions standard », lettre h), devraient en fait faire l'objet d'une lettre à part. Dès lors, la « gestion des excréta » est reprise en tant que lettre i) et la « gestion de l'environnement » est reprise sous une lettre j) nouvelle.

Au cours de cette même réunion, la Commission de la Famille et de l'Intégration procède également au redressement des erreurs matérielles suivantes :

1° Au module 3, les termes « en hygiène » sont insérés après le terme « référent » tant à l'intitulé qu'à la lettre c) ;

2° Au module 3, lettre d), les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « structure d'hébergement ».

Annexe 3 nouvelle – Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

Par amendements gouvernementaux du 3 avril 2023, est insérée l'annexe 3 nouvelle relative au système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées.

Les présentes dispositions étaient initialement censées figurer dans un règlement grand-ducal, le Gouvernement a néanmoins décidé de les intégrer dans le présent dispositif suite à une entrevue avec le Conseil d'État en date du 9 mars 2023. L'annexe 3 nouvelle traite dès lors de l'attribution des points de qualité ainsi que des critères et points de qualité à attribuer selon différentes catégories au sein des structures d'hébergement pour personnes âgées, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées.

Dans son avis du 4 juillet 2023 et à titre préliminaire, le Conseil d'État renvoie à ses observations concernant la nécessité de séparer de façon plus nette le contrôle des obligations prévues par la future loi de l'évaluation de la qualité de la mise en place de ces obligations. Une lecture comparée du projet de règlement grand-ducal n° 61.241 portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées fait apercevoir que les auteurs des amendements ont repris le libellé de ce projet de règlement grand-ducal à l'annexe, tout en s'efforçant de supprimer les obligations légales, qui doivent, indépendamment de toute évaluation de la qualité des services, être remplies pour pouvoir bénéficier et garder l'agrément en tant que service pour personnes âgées. Les auteurs ont ainsi procédé à la suppression de certains critères relevant d'obligations légales à l'endroit du système d'évaluation de la qualité. Cependant, à la lecture détaillée de l'annexe 3, le Conseil d'État constate que certaines obligations légales continuent à figurer parmi les critères sur lesquels se base l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées. Il cite à titre d'exemple l'existence d'un comité d'éthique pour les centres de jour pour personnes âgées (cf. article 37 de la présente loi en projet) et l'existence d'un contrat de prise en charge signé à jour pour les services d'aides et de soins à domicile (cf. articles 25 et 26 de la présente loi en projet). Même si cette manière de procéder ne constitue pas une entrave majeure au processus d'évaluation, le Conseil d'État recommande néanmoins aux auteurs de revoir les critères insérés afin de supprimer toutes les obligations légales et ne garder que les critères destinés à documenter la qualité des services hors obligations légales.

Par ailleurs, le Conseil d'État relève encore quelques incohérences de formulation au niveau des libellés utilisés à l'Annexe 3.

Au titre II relatif aux critères et points de qualité à attribuer, le point 1° détermine les critères et les points de qualité concernant les structures d'hébergement pour personnes âgées.

Ledit point établit des critères relatifs à la « chambre » du résident. Or, dans la mesure où le résident occupe un logement et non pas une chambre, le Conseil d'État suggère de viser le « logement » du résident dans l'ensemble du point 1°, notamment pour ce qui est des critères relatifs au nettoyage du logement. En effet, l'article 3, paragraphe 1er, point 1°, prévoit que « [l]es prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ».

Concernant les catégories et sous-catégories reprises au point 1°, le Conseil d'État relève que celles-ci ne correspondent pas toutes à celles mentionnées à l'article 13. En effet, la lettre b) détermine les critères à évaluer concernant les prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale, tandis que l'article 13 ne prévoit pas que l'évaluation porte sur la catégorie « vie sociale ». Dans un souci de cohérence interne de la loi en projet sous avis, le Conseil d'État suggère de supprimer les termes « et de la vie sociale ». Alternativement, le Conseil d'État suggère aux auteurs d'intégrer la sous-catégorie « vie sociale » à l'article 13, paragraphe 2, point 2°. Une telle modification serait en phase avec l'article 3, paragraphe 1er, point 3°, auquel renvoie l'article 13, paragraphe 2, point 2°, et qui prévoit que « [c]haque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir : des services d'animation et de vie sociale ». Par ailleurs, le Conseil d'État suggère de reformuler la sous-catégorie « Nutrition et Hydratation » afin de mettre son libellé en phase avec le libellé de l'article 13 qui prévoit au paragraphe 2, point 2°, que l'évaluation porte sur la sous-catégorie « Repas ».

Concernant toujours la lettre b), dans un souci de cohérence interne de la loi en projet, le Conseil d'État demande de faire abstraction de la notion « circulation » dans la sous-catégorie « Chambre, circulation et communication » étant donné que l'article 13 ne mentionne pas cette sous-catégorie. Par conséquent, il y a lieu de faire également abstraction des critères « Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement » et « Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement ». Si toutefois les auteurs estiment que ces critères doivent être évalués, le Conseil d'État recommande d'intégrer la sous-catégorie « circulation » dans les sous-catégories mentionnées à l'article 13, paragraphe 2, point 2°.

À la lettre c), critère « La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident ou à son représentant légal », il y a lieu d'ajouter la « personne de contact » du résident dans la mesure où l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre h), prévoit que la gestion des réclamations est ouverte aux résidents, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux.

Concernant toujours la lettre c), plusieurs critères y visés ne sont ni en lien direct avec le règlement général prévu à l'article 9, ni avec le dossier individuel prévu à l'article 12, catégories sur lesquelles portent la lettre c). En effet, et à titre d'exemple, ni le règlement général ni le dossier individuel ne doivent renseigner sur une procédure pour l'obtention de médicaments ou sur l'existence d'un plan de formation du personnel.

Le point 2 détermine les critères et les points de qualité concernant les services d'aides et de soins.

Le Conseil d'État tient à signaler que les catégories reprises aux lettres a) à c) ne correspondent pas aux catégories prévues à l'article 28, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°, qui prévoit ce qui suit :

« L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

[…] ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24. ».

Ainsi, dans un souci de cohérence interne de la présente loi en projet, le Conseil d'État recommande aux auteurs d'adapter la terminologie employée aux intitulés des lettres a) à c).

S'ajoute à cela que le point 2° sous examen omet de déterminer les critères à évaluer concernant la deuxième catégorie relative à « la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 » et que, comme pour le point 1°, plusieurs critères visés au point 2°, lettre b), ne sont ni en lien direct avec le projet d'établissement ni avec le plan individuel de prise en charge.

Le point 3° détermine les critères et les points de qualité concernant les centres de jour pour personnes âgées.

Concernant l'emploi de la notion de « vie sociale » à l'intitulé de la catégorie reprise à la lettre b), le Conseil d'État renvoie aux observations formulées à l'égard du point 1°, lettre b). Il note en sus qu'en l'espèce ladite notion est également employée au niveau des critères 3, 4, 5 et 7, de sorte qu'il recommande d'adapter non seulement l'intitulé, mais également les critères concernés.

Pour ce qui concerne l'emploi de la notion de « Nutrition et Hydratation », il renvoie également aux observations formulées à l'égard du point 1°, lettre b).

Concernant la sous-catégorie « Le centre de jour et circulation », le Conseil d'État relève que celle-ci ne correspond pas à la dernière sous-catégorie de la catégorie « participation et animation » mentionnée à l'article 43 nouveau, paragraphe 2, point 2°. En effet, l'article 43 nouveau, paragraphe 2, point 2°, prévoit que la catégorie « fourniture des prestations et services définis à l'article 34 » est divisée en trois sous-catégories, à savoir « Participation et animation, repas ainsi que communication. »

Par ailleurs et concernant la lettre c), le Conseil d'État note que plusieurs critères y visés ne sont ni en lien direct avec le règlement général, ni avec le dossier, catégories sur lesquelles porte le point 3°.

Finalement, concernant la lettre d), le Conseil d'État recommande de faire abstraction du critère « L'usager est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille, …) » étant donné que les centres de jour pour personnes âgées n'attribuent pas de chambres aux usagers.

Par amendements parlementaires du 7 juillet 2023, les modifications suivantes sont effectuées :

L'annexe 3, titre II, point 1°, lettre b), est amendée comme suit :

1° À la sous-catégorie « Participation et animation », les termes « Participation et animation » sont remplacés par les termes « Participation, animation et vie sociale » ;

2° Aux critères 3 et 4, les termes « d'activités » sont remplacés par les termes « d'animation et de vie sociale » ;

3° Au critère 5, les termes « plan des activités » sont remplacés par les termes « programme d'animation et de vie sociale » ;

4° À la suite du critère 7, est inséré un nouveau critère 8, libellé comme suit :

«

Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**

» ;

5° À la sous-catégorie « Chambre, circulation et communication », les termes « « Chambre, circulation et communication » sont remplacés par les termes « Logement et circulation » ;

6° Le critère 17 est supprimé.

À l'annexe 3, titre II, point 1°, lettre c), le critère 14 est supprimé et au critère 40 nouveau (ancien critère 41), le terme « ou » est remplacé par une virgule et les termes « ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel » sont insérés en bout de phrase.

À l'annexe 3, titre II, point 2°, lettre a), l'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ».

À l'annexe 3, titre II, point 2, il est inséré une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :

« b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

»

L'annexe 3, titre II, point 2°, lettre c) nouvelle (ancienne lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la catégorie est remplacé comme suit :

« Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel » ;

2° Les critères 2 à 4, les critères 8 à 15 nouveaux (anciens critères 11 à 18), les critères 10 à 12 nouveaux (anciens critères 21 à 23) et les critères 18 à 23 nouveaux (anciens critères 32 à 37) sont supprimés ;

3° Est inséré un critère 19 nouveau, libellé comme suit :

«

La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5

»

À l'annexe 3, titre II, point 2°, nouvelle lettre d) (ancienne lettre c)), l'intitulé est remplacé comme suit :

« Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement ».

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre b), est amendée comme suit :

1° L'intitulé de la sous-catégorie est remplacé comme suit :

« Participation, animation et vie sociale » ;

2° Au critère 4, le chiffre « 1 » est remplacé par les chiffres « 0-5 » ;

3° La sous-catégorie « Le centre de jour et circulation » est supprimée.

L'annexe 3, titre II, point 3°, lettre c), est amendée comme suit :

1° Le critère 27 est supprimé ;

2° Est inséré un critère 28 nouveau, libellé comme suit :

«

La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	0-5

»

3° Sont insérés des critères 32 à 35 nouveaux, libellés comme suit :

«

Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**

Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

».

Les présentes modifications sont effectuées afin de tenir compte des observations du Conseil d'État qui précèdent.

Lors de sa réunion du 7 juillet 2023, la Commission de la Famille et de l'Intégration fait siennes les propositions de texte émises par le Conseil d'État.

*

VI. TEXTE COORDONNE

Compte tenu des observations qui précèdent, la Commission de la Famille et de l'Intégration propose à la Chambre des Députés d'adopter le présent projet de loi dans la teneur suivante :

*

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Chapitre 1er – Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;

6° « logement » : les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;

7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logements de types appartement pouvant accueillir au maximum trente résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre cinq et neuf résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et sociale ;

9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;

10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées offre des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau et des logements de type « oasis ». Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;

2° une cafétéria ;

3° une salle polyvalente ;

4° des séjours ;

5° des salles à manger ;

6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;

7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;

8° une infirmerie ;

9° une salle de recueil ;

10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

(5) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;

2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;

3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence individuel ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées à ces exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud au moins. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;

2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident peut être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges. L'offre d'animation est adaptée aux besoins du résident ;

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4°, font partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de la structure. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction est de 100 pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction sous condition que leurs tâches respectives soient de 50 pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas 5 kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux résidents.

(7) Le chargé de direction:

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(2) Au plus 20 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux an après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt résidents ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;

3° au moins un poste à plein temps par cinq résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;

4° au moins un poste à plein temps par 2,5 résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement assume la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

2° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

3° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;

4° le nombre, les types et les catégories de logements ;

5° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;

6° la liste et les prix des suppléments ;

7° le projet d'établissement ;

8° le modèle type du contrat d'hébergement ;

9° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des résidents ;

c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;

j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;

k) la continuité des soins ;

l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

i) le nettoyage des logements et des lieux de vie commune ;

ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de la qualité de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

ix) les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;

x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;

2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;

3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;

4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;

5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;

6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;

7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;

9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;

12° contient un état des lieux signé par les contractants ;

13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification est notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de vie individuel du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe du résident et de ses éventuels représentants légaux comprenant noms et prénoms ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitant du résident ;

5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident ou, le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;

8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;

10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement

général prévu à l'article 9, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;

6° un plan des bâtiments de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l´État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient les données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessible sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service d'aides et de soins à domicile » : tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;

2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge est établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge

de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués est porté à la connaissance des usagers et du personnel d'encadrement.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète si le service d'aides et de soins à domicile ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction est de 100 pour cent si le service d'aides et de soins à domicile dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de 50 pour cent.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(7) Le chargé de direction:

1° dispose de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) 80 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus,

destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal du personnel d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) 20 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9° ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents du personnel d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités de prise en charge des usagers ;

3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ;

4° le concept de bientraitance ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

8° la continuité des soins ;

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

i) des déchets ;

ii) des excréta ;

iii) du matériel ;

h) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;

i) la procédure de déclaration d'infections.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° contient le projet d'établissement ;

5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise ne charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;

5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;

6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque service d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;

3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile ;

b) le nombre d'usagers pris en charge ;

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des

données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agreement ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : toute structure offrant un service gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;

2° une salle pour animation et vie sociale ;

3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers.

(4) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;

2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;

3° les installations sanitaires nécessaires ;

4° le système d'alerte d'urgence ;

5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;

6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant les locaux du centre de jour pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées à ces exigences ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts, d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;

b) l'utilité estimée pour les usagers ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;

3° des prestations de restauration ;

4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation est adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;

5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5°, sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du centre de jour pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) À partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel est augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers.

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de 20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins est assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète, se prévaut de la formation d'infirmier et dispose d'une autorisation d'exercer.

(6) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psychosociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(7) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus

tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, 40 pour cent au moins font valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;

2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;

3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;

4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 36, paragraphe 10.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre de jour pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;

4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ;

5° le projet d'établissement ;

6° le modèle type du contrat de prise en charge ;

7° le prix journalier ;

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les modalités d'admission des usagers ;

c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;

d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;

e) le concept de bientraitance ;

f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;

g) les moyens assurant la communication interne et externe ;

h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

j) la continuité des soins ;

k) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;

iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;

iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;

vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;

b. de l'eau ;

c. des déchets ;

d. des excréta ;

e. du linge ;

f. du matériel ;

ix) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;

x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5°, auxquels l'usager a droit ;

3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;

4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;

5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;

7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

8° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;

6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;

7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;

8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34, paragraphe 1er ;

9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;

10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;

11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;

2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale ainsi que repas ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;

4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le

dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées ;

b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;

c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;

d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;

6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;

7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous un forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « club Aktiv Plus » : toute structure offrant un service qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;

3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus dispose d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer :

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

2° des offres de formation ;

3° des offres de rencontre et de loisir ;

4° des offres d'information et d'orientation ;

5° des activités favorisant la participation active ;

6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil est assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du club. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du club Aktiv Plus. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ;

6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;

c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

d) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;

4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 54. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation singée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées

par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois usagers la livraison à domicile d'un repas ;

3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipements

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues :

1° offre des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas sont adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;

2° fait délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service repas sur roues. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) Le chargé de direction :

1° est au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;

2° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;

3° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

4° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;

5° le prix du repas facturé à l'usager ;

6° la population cible du service ;

7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact de l'usager signe provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° indique le prix des prestations à payer ;

3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;

6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient ;

7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact ou les représentants légaux.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;

2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;

3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;

4° le nombre total des repas préparés et livrés ;

5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;

6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;

7° les prix facturés.

Art. 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous un forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors dispose au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 69, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors assure un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 73 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service activités seniors. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 74. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ;

6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;

b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;

c) l'offre de prestations du service activités seniors ;

d) les moyens assurant la communication interne et externe ;

e) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les usagers et le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;

b) les types d'activités ;

c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;

d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;

e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;

f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du

8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;

3° « central des secours d'urgence » : l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager, le personnel du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;

5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;

6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

7° « levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci.

Art. 81. Obligations de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;

2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;

3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;

4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;

5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;

b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme.

En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service téléalarme. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;

2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;

3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme comprennent et peuvent s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard

deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission prévue à l'article 81.

Les évaluateurs disposent de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène sociale ou d'assistant social.

Ils comprennent et peuvent s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Art. 84. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;

3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;

5° la population cible ;

6° le modèle type du contrat de services ;

7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ;

8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 81 ;

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

5° la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

7° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;

2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;

3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;

4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;

5° indique le prix des services ;

6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

7° contient le projet d'établissement ;

8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;

9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;

10° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;

2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;

3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;

4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;

5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;

6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;

7° la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;

8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;

2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel du service téléalarme suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel du service téléalarme ;

b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel du service téléalarme ;

c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel du service téléalarme par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre vingt-deux heures et six heures ;

4° le nombre d'envois de secours d'urgence par type d'intervention.

Art. 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles du personnel et une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme du service que le personnel répond aux exigences linguistiques requises ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoins dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation

de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;

2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;

3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, est conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;

2° à l'accès au bâtiment ;

3° aux parties communes du bâtiment ;

4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;

5° aux sanitaires ;

6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;

7° à la signalétique.

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement est équipé d'un système d'appel d'urgence et dispose d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;

2° de promouvoir les droits des personnes âgées ;

3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;

4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;

5° de donner son avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;

6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;

2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;

3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;

4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ;

5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Les douze membres cooptés sont nommés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres est fixé à 30 euros par séance et à 50 euros par séance pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33, un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

À cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier contient, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 39, paragraphe 1er,

point 1°, lettres a), c) et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre ayant la Famille dans ses attributions que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément prévu aux articles 14 et 44.

(3) L'accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la présente loi et du règlement d'exécution pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque organisme gestionnaire tient à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, qui a pour mission :

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi ;

2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;

3° l'information :

a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique ;

b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services ;

c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires ;

d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des réclamations et différends ;

5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées ;

6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées ;

7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation ;

8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées établit son règlement d'ordre intérieur.

(5) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut être saisi par :

1° le résident ou l'usager respectivement son représentant légal ;

2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

3° après le décès du résident ou de l'usager, par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;

4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévues à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès de organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur est titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il dispose d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. À défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er, et 39, paragraphe 1er, point 1° ;

2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 6, 28, paragraphe 6, 43, paragraphe 6 ;

3° donne son avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22, et 37 ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ou les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission a accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° d'un représentant de la Direction de la santé sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions ;

3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;

5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;

6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;

7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 1 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie ;

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'État d'au moins quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », ci-après « formation « référent en hygiène » », s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6,

21 et 36 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte trois modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;

b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation « référent en hygiène » organisée par l'Etat d'au moins vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° À l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) À la lettre e), le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellée comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées, respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. »

Art. 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur. Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article 94 sont applicables à tout bâtiment d'habitation collectif défini à l'article 93 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105, point 1°, sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe 4, à l'article 72, paragraphe 4, et à l'article 82, paragraphe 4, sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, et à l'article 73, paragraphes 3 et 4, est autorisé à conserver sa fonction.

Le personnel des services téléalarme en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) À compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psychogériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et de l'article 36, paragraphe 11.

Art. 107. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

*

ANNEXE 1 :

Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;

b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;

c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;

d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;

b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;

c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;

d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;

e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;

b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;

c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;

d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;

b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;

c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;

d) proposition de solutions pour chaque situation ;

e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;

b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

*

ANNEXE 2 :

Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent en hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;

b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;

c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;

b) le prérequis à l'hygiène des mains ;

c) hygiène des mains ;

d) équipement de protection individuelle (EPI) ;

e) port de gants ;

f) protection de la tenue ;

g) port du masque ;

h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine ;

i) gestion des excréta ;

j) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;

b) précautions additionnelles gouttelette ;

c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent en hygiène :

a) textes de référence au Luxembourg ;

b) sites internet de référence au Luxembourg ;

c) rôle du référent en hygiène et ses missions ;

d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;

e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;

f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

*

ANNEXE 3 :

Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. ***Attribution des points de qualité***

1° Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e) : 1 point de qualité.

2° Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;

f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés.

3° Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;

b) 4 signifie « d'accord » ;

c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;

d) 2 signifie « pas d'accord » ;

e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

b) 4 points de qualité si au moins 80 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

c) 3 points de qualité si au moins 70 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

d) 2 points de qualité si au moins 60 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

e) 1 point de qualité si au moins 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;

f) 0 point de qualité si moins de 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

4° Pour chaque pourcentage prévu au titre Ier, points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. *Critères et points de qualité à attribuer*

1° *Structures d'hébergement pour personnes âgées*

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du programme d'animation et de vie sociale	**1**

Critères	*Points*
Organisation d'activités individuelles indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : Logement et circulation	
Le résident peut personnaliser son logement (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les logements des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé logement du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de son logement, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement ont été expliqués au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**

Critères	*Points*
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident, à son représentant légal ou à sa personne contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de son logement (décor, meubles, taille, …)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (logement et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de son logement et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du logement du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**

Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2° *Services d'aides et de soins à domicile*

a) Catégorie : Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	*Points*
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**

Critères	*Points*
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du projet d'établissement
ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

d) Catégorie : Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3° *Centres de jour pour personnes âgées*

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	*Points*
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**0-5**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	*Points*
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

Critères	*Points*
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**

Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Luxembourg, le 18 juillet 2023

Le Président-Rapporteur,
Claude LAMBERTY

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

19

Session ordinaire 2022-2023

NL/PK P.V. FAIN 19

Commission de la Famille et de l'Intégration

Procès-verbal de la réunion du 18 juillet 2023

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 17 juillet 2023

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- Rapporteur : Monsieur Claude Lamberty
- Présentation et adoption d'un projet de rapport

3. 8265 Projet de loi portant modification de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services
- Présentation et adoption d'un projet de rapport

*

Présents : Mme Simone Asselborn-Bintz, M. Gilles Baum, Mme Djuna Bernard, Mme Tess Burton, Mme Myriam Cecchetti, M. Paul Galles, Mme Chantal Gary, Mme Carole Hartmann, M. Fred Keup, M. Claude Lamberty, M. Charles Margue, M. Georges Mischo, M. Jean-Paul Schaaf, M. Marc Spautz

M. Max Hahn, Ministre de la Famille et de l'Intégration

M. Pierre Lammar, M. Claude Sibenaler, M. Thierry Welter, Mme Laurence Keiser, M. Marc Konsbruck, du ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

M. Noah Louis, de l'Administration parlementaire

*

Présidence : M. Claude Lamberty, Président de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 17 juillet 2023

Le projet de procès-verbal sous rubrique est approuvé.

2. 7524 Projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :
1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

Monsieur le Président-Rapporteur Claude Lamberty (DP) procède à une succincte présentation de son projet de rapport.

La Commission de la Famille et de l'Intégration adopte le projet de rapport présenté ; les membres issus des groupes politiques DP, déi gréng et LSAP votant pour et les membres issus du groupe politique CSV et des sensibilités politiques ADR et déi Lénk s'abstenant.

3. 8265 Projet de loi portant modification de la loi du 8 mars 2023 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services

Monsieur le Président-Rapporteur Claude Lamberty (DP) procède à une succincte présentation de son projet de rapport.

La Commission de la Famille et de l'Intégration adopte le projet de rapport présenté à l'unanimité.

*

Luxembourg, le 18 juillet 2023

Procès-verbal approuvé et certifié exact

Bulletin de vote n°2 - Projet de loi N°7524

Bulletin de Vote (Vote Public)

Date: 20/07/2023 16:14:01
Scrutin: 2
Vote: PL 7524
Description: Projet de loi N°7524 - Service pour personnes âgées

Président: M. Etgen Fernand
Secrétaire Général: M. Scheeck Laurent

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	53	2	0	55
Procurations:	5	0	0	5
Total:	58	2	0	60

Nom du député	Vote	(Procuration)	Nom du député	Vote	(Procuration)
DP					
Agostino Barbara	Oui		Arendt Guy	Oui	
Bauler André	Oui		Baum Gilles	Oui	
Beissel Simone	Oui		Colabianchi Frank	Oui	
Etgen Fernand	Oui		Graas Gusty	Oui	
Hartmann Carole	Oui		Knaff Pim	Oui	
Lamberty Claude	Oui		Polfer Lydie	Oui	
LSAP					
Asselborn-Bintz Simone	Oui		Biancalana Dan	Oui	
Burton Tess	Oui		Closener Francine	Oui	
Cruchten Yves	Oui		Di Bartolomeo Mars	Oui	
Hemmen Cécile	Oui		Kersch Dan	Oui	(Cruchten Yves)
Mutsch Lydia	Oui		Weber Carlo	Oui	
déi gréng					
Ahmedova Semiray	Oui		Benoy François	Oui	
Bernard Djuna	Oui		Empain Stéphanie	Oui	
Gary Chantal	Oui		Hansen Marc	Oui	
Lorsché Josée	Oui		Margue Charles	Oui	
Thill Jessie	Oui				
CSV					
Adehm Diane	Oui		Arendt épouse Kemp Nancy	Oui	(Halsdorf Jean-Marie)
Eicher Emile	Oui		Eischen Félix	Oui	
Galles Paul	Oui	(Schaaf Jean-Paul)	Gloden Léon	Oui	
Halsdorf Jean-Marie	Oui		Hansen Martine	Oui	
Hengel Max	Oui		Kaes Aly	Oui	(Hansen Martine)
Lies Marc	Oui		Margue Elisabeth	Oui	
Mischo Georges	Oui		Modert Octavie	Oui	
Mosar Laurent	Oui		Roth Gilles	Oui	
Schaaf Jean-Paul	Oui		Spautz Marc	Oui	
Wilmes Serge	Oui		Wiseler Claude	Oui	(Modert Octavie)
Wolter Michel	Oui				
ADR					
Engelen Jeff	Oui		Kartheiser Fernand	Oui	
Keup Fred	Oui				

Bulletin de Vote (Vote Public)

Date: 20/07/2023 16:14:01
Scrutin: 2
Vote: PL 7524
Description: Projet de loi N°7524 - Service pour personnes âgées

Président: M. Etgen Fernand
Secrétaire Général: M. Scheeck Laurent

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	53	2	0	55
Procurations:	5	0	0	5
Total:	58	2	0	60

Nom du député	Vote (Procuration)	Nom du député	Vote (Procuration)
DÉI LÉNK			
Cecchetti Myriam	Oui	Oberweis Nathalie	Oui
Piraten			
Clement Sven	Abst	Goergen Marc	Abst
Liberté Chérie			
Reding Roy	Oui		

Le Président:

Le Secrétaire Général:

Texte voté - projet de loi N°7524

CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

N° 7524

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

*

Chapitre 1er – Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;
6° « logement » : les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;
7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logements de types appartement pouvant accueillir au maximum trente résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre cinq et neuf résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et sociale ;
9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;
10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées offre des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau et des logements de type « oasis ». Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;
2° une cafétéria ;
3° une salle polyvalente ;
4° des séjours ;
5° des salles à manger ;
6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
8° une infirmerie ;
9° une salle de recueil ;
10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

(5) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;
2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées à ces exigences ;
2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;
b) l'utilité estimée pour les résidents ;
c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud au moins. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;
2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident peut être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges. L'offre d'animation est adaptée aux besoins du résident ;
4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;
5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4°, font partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de la structure. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction est de 100 pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction sous condition que leurs tâches respectives soient de 50 pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas 5 kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux résidents.

(7) Le chargé de direction:

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(2) Au plus 20 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux an après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt résidents ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;
2° au moins un poste à plein temps par dix résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;
3° au moins un poste à plein temps par cinq résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;
4° au moins un poste à plein temps par 2,5 résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive

anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement assume la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
2° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

3° l’effectif du personnel d’encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l’article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;
4° le nombre, les types et les catégories de logements ;
5° pour chaque logement, le prix mensuel d’hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;
6° la liste et les prix des suppléments ;
7° le projet d’établissement ;
8° le modèle type du contrat d’hébergement ;
9° le règlement d’ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L’organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d’établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :

a) la population cible de la structure d’hébergement pour personnes âgées ;
b) les modalités d’admission des résidents ;
c) l’offre de services dans les domaines de la participation, de l’animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d’une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;
e) le concept de bientraitance ;
f) les modalités de recours à un comité d’éthique visé à l’article 7 ;
g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
i) les moyens pour favoriser l’autonomie des résidents ;
j) la gestion de l’accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
k) la continuité des soins ;
l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d’hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

i) le nettoyage des logements et des lieux de vie commune ;
ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
iii) l’hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
iv) l’utilisation de l’équipement de protection individuel ;
v) l’utilisation de la tenue professionnelle ;
vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d’origine humaine ;
vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
viii) la gestion de l’environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;
b. de la qualité de l’eau ;
c. des déchets ;
d. des excréta ;
e. du linge ;
f. du matériel ;

ix) les procédures à respecter à l’encontre d’un résident ou d’un membre du personnel atteint d’une maladie infectieuse ;

x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;
6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;
7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;

8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;
9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;
12° contient un état des lieux signé par les contractants ;
13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification est notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de vie individuel du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe du résident et de ses éventuels représentants légaux comprenant noms et prénoms ainsi que le numéro d'identification national du résident ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitant du résident ;
5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident ou, le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;
10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ;
3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;
4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les

prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;
« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;
« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;
« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;
c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;
6° un plan des bâtiments de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l´État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;

8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient les données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessible sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 – Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service d'aides et de soins à domicile » : tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;
2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge est établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués est porté à la connaissance des usagers et du personnel d'encadrement.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète si le service d'aides et de soins à domicile ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction est de 100 pour cent si le service d'aides et de soins à domicile dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de 50 pour cent.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(7) Le chargé de direction:

1° dispose de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) 80 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L’honorabilité s’apprécie sur base des antécédents judiciaires de l’agent pour autant qu’ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l’agent de l’honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu’on ne peut plus tolérer, dans l’intérêt des usagers concernés, qu’il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L’organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d’encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation du personnel d’encadrement

(1) Le nombre minimal du personnel d’encadrement est d’au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l’article 1er, alinéa 1er, premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l’exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s’applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l’ensemble du personnel d’encadrement se prévalent d’une qualification d’une durée d’au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l’article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l’accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d’un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d’une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d’encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d’une durée d’au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l’article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l’accompagnement en fin de vie.

(4) 20 pour cent au moins de l’ensemble du personnel d’encadrement doivent se prévaloir d’une qualification d’au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d’encadrement conformément à l’article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l’organisation et la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d’encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d’hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l’article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9° ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l’ensemble du personnel d’encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d’identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d’aide et de soins à domicile dont le nombre d’agents du personnel d’encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;
5° le projet d'établissement ;
6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;
2° les modalités de prise en charge des usagers ;
3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ;
4° le concept de bientraitance ;
5° les moyens assurant la communication interne et externe ;
6° la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
8° la continuité des soins ;
9°un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
f) l'utilisation des produits antiseptiques ;

g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

i) des déchets ;
ii) des excréta ;
iii) du matériel ;

h) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
i) la procédure de déclaration d'infections**.**

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
4° contient le projet d'établissement ;
5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise ne charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;
5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;
6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque service d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;
3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;
4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;
« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;
« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;
« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile ;
b) le nombre d'usagers pris en charge ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et

thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agreement ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 – Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « centre de jour pour personnes âgées » : toute structure offrant un service gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;
2° une salle pour animation et vie sociale ;
3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers.

(4) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;
2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;
3° les installations sanitaires nécessaires ;
4° le système d'alerte d'urgence ;
5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant les locaux du centre de jour pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées à ces exigences ;
2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts, d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;
b) l'utilité estimée pour les usagers ;
c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ;
2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;
3° des prestations de restauration ;
4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation est adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;
5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5°, sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du centre de jour pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) À partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel est augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers.

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de 20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins est assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète, se prévaut de la formation d'infirmier et dispose d'une autorisation d'exercer.

(6) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psychosociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(7) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, 40 pour cent au moins font valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 36, paragraphe 10.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments

médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre de jour pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;
4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ;
5° le projet d'établissement ;
6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
7° le prix journalier ;
8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
b) les modalités d'admission des usagers ;
c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
e) le concept de bientraitance ;
f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;
g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
j) la continuité des soins ;
k) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;
ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

a. des lieux de vie commune ;
b. de l'eau ;
c. des déchets ;
d. des excréta ;
e. du linge ;
f. du matériel ;

ix) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service

d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5°, auxquels l'usager a droit ;
3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;
4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;
5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
8° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;
8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34, paragraphe 1er ;
9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale ainsi que repas ;
3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;
4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;
« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;
« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;
« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation,

un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;
6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l´État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement

européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous un forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 – Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « club Aktiv Plus » : toute structure offrant un service qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;
3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus dispose d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer :

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;
2° des offres de formation ;
3° des offres de rencontre et de loisir ;
4° des offres d'information et d'orientation ;
5° des activités favorisant la participation active ;
6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil est assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du club. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du club Aktiv Plus. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;

4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ;
6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :

a) les modalités d'inscription et de désistement ;
b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
c) les moyens assurant la communication interne et externe ;
d) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;
4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 54. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;
b) les types d'activités ;
c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation singée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 – Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois usagers la livraison à domicile d'un repas ;
3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipements

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues :

1° offre des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas sont adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;
2° fait délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service repas sur roues. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) Le chargé de direction :

1° est au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
2° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
3° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
4° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;
5° le prix du repas facturé à l'usager ;
6° la population cible du service ;
7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact de l'usager signe

provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° indique le prix des prestations à payer ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;
6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient ;
7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact ou les représentants légaux.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;
2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;
4° le nombre total des repas préparés et livrés ;
5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;
6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;
7° les prix facturés.

Art. 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous un forme anonymisée.

Chapitre 6 – Services activités seniors

Art. 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors dispose au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 69, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors assure un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 73 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service activités seniors. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 74. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ;
6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :

a) la population cible du service activités seniors ;
b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
e) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;
3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les usagers et le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes :

a) le nombre total d'activités réalisées ;
b) les types d'activités ;
c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 – Services téléalarme

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
3° « central des secours d'urgence » : l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;
4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager, le personnel du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;
5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
7° « levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci.

Art. 81. Obligations de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;
2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;
3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;
4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;
5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;
6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;
b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme.

En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service téléalarme. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;

5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme comprennent et peuvent s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission prévue à l'article 81.

Les évaluateurs disposent de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène sociale ou d'assistant social.

Ils comprennent et peuvent s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Art. 84. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° la population cible ;
6° le modèle type du contrat de services ;
7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ;
8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;
2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;
3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 81 ;
4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
5° la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
7° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe

provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;
3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;
4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;
5° indique le prix des services ;
6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
7° contient le projet d'établissement ;
8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;
9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
10° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;
7° la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;
8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel du service téléalarme suivantes :

a) le nombre d'usagers et du personnel du service téléalarme ;
b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel du service téléalarme ;
c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel du service téléalarme par rapport à l'année précédente ;

2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;
3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre vingt-deux heures et six heures ;
4° le nombre d'envois de secours d'urgence par type d'intervention.

Art. 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles du personnel et une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme du service que le personnel répond aux exigences linguistiques requises ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoins dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces

données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;
2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;
3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, est conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;
2° à l'accès au bâtiment ;
3° aux parties communes du bâtiment ;
4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
5° aux sanitaires ;

6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;
7° à la signalétique.

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement est équipé d'un système d'appel d'urgence et dispose d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 – Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
2° de promouvoir les droits des personnes âgées ;
3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
5° de donner son avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;
2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;
3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;
4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ;
5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Les douze membres cooptés sont nommés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres est fixé à 30 euros par séance et à 50 euros par séance pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 – Accord préalable

Art. 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33, un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

À cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier contient, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre ayant la Famille dans ses attributions que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément prévu aux articles 14 et 44.

(3) L'accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 – Surveillance par le ministre

Art. 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la présente loi et du règlement d'exécution pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque organisme gestionnaire tient à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, qui a pour mission :

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi ;
2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;
3° l'information :

a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique ;
b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services ;
c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires ;
d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;

4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des réclamations et différends ;
5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées ;
6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées ;
7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation ;
8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées établit son règlement d'ordre intérieur.

(5) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut être saisi par :

1° le résident ou l'usager respectivement son représentant légal ;
2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
3° après le décès du résident ou de l'usager, par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévues à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès de organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur est titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il dispose d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. À défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er, et 39, paragraphe 1er, point 1° ;
2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 6, 28, paragraphe 6, 43, paragraphe 6 ;
3° donne son avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22, et 37 ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ou les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission a accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° d'un représentant de la Direction de la santé sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions ;
3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;
6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;
7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 1 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation

reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie ;

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'État d'au moins quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;
5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de

l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », ci-après « formation « référent en hygiène » », s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6, 21 et 36 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte trois modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la

reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
4° justifier de la participation à une formation « référent en hygiène » organisée par l'Etat d'au moins vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;
5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 16 – Dispositions modificatives et transitoires

Art. 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° À l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) À la lettre e), le point final est remplacé par un point-virgule ;
b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellée comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées, respecter les dispositions de la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées. »

Art. 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées à l'alinéa 1er, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur. Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article 94 sont applicables à tout bâtiment d'habitation collectif défini à l'article 93 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105, point 1°, sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe 4, à l'article 72, paragraphe 4, et à l'article 82, paragraphe 4, sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, et à l'article 73, paragraphes 3 et 4, est autorisé à conserver sa fonction.

Le personnel des services téléalarme en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) À compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et de l'article 36, paragraphe 11.

Art. 107. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;
d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
d) proposition de solutions pour chaque situation ;
e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;
b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2 : Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent en hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;
b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
c) hygiène des mains ;
d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
e) port de gants ;
f) protection de la tenue ;
g) port du masque ;
h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
i) gestion des excréta ;
j) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;
b) précautions additionnelles gouttelette ;
c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent en hygiène :

a) textes de référence au Luxembourg ;
b) sites internet de référence au Luxembourg ;
c) rôle du référent en hygiène et ses missions ;
d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;
e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;
f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

1° Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e) : 1 point de qualité.

2° Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés.

3° Evaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;
b) 4 signifie « d'accord » ;
c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;
d) 2 signifie « pas d'accord » ;
e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
b) 4 points de qualité si au moins 80 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
c) 3 points de qualité si au moins 70 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
d) 2 points de qualité si au moins 60 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
e) 1 point de qualité si au moins 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
f) 0 point de qualité si moins de 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

4° Pour chaque pourcentage prévu au titre I[er], points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1° Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	Points
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du programme d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : Logement et circulation	
Le résident peut personnaliser son logement (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les logements des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé logement du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de son logement, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**

Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement ont été expliqués au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident, à son représentant légal ou à sa personne contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de son logement (décor, meubles, taille, …)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (logement et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de son logement et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**

Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du logement du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2° Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel

Critères	Points
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**

Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

d) Catégorie : <u>Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement</u>

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3° Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	Points
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	Points
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**0-5**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	Points
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**

Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Projet de loi adopté par la Chambre des Députés
en sa séance publique du 20 juillet 2023

Le Secrétaire général, Le Président,

s. Laurent Scheeck s. Fernand Etgen

Document écrit de dépot

1

MOTION

la loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Luxembourg, le 20 juillet 2023

Dépôt: Claude Lamberty (DP)

PL 7524

La Chambre des Députés,

- Considérant le droit fondamental des personnes âgées de vivre dans la dignité, avec un accès adéquat aux services et aux soins qui répondent à leurs besoins spécifiques ;
- Soulignant que la qualité des services pour les personnes âgées est essentielle pour assurer leur bien-être physique, mental et social ;
- Considérant que la loi sous rubrique vise, d'une part, à améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant les normes minimales requises pour les prestataires de soins, et d'autre part, à garantir une meilleure transparence de prix en matière de ces prestations et services ;
- Saluant que le secteur des services pour personnes âgées est ainsi doté d'un mécanisme qui vise à améliorer le bien-être des personnes âgées visées ;
- Considérant l'importance de garantir l'efficacité et l'impact de la réforme sur la qualité des services pour personnes âgées ;
- Considérant l'utilité de procéder à une évaluation de ladite réforme dans un souci de transparence ;

invite le Gouvernement à :

- procéder à une évaluation de la réforme et de soumettre les résultats à la Chambre des Députés, dans un délai de trois ans maximum à compter de la mise en vigueur de la loi sous rubrique.

Signatures:

Claude LAMBERTY

Tess Burton

DJUNA BERNARD

Carole Hartmann

7524/29

N° 7524[29]

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

* * *

DISPENSE DU SECOND VOTE CONSTITUTIONNEL PAR LE CONSEIL D'ETAT

(21.7.2023)

Le Conseil d'État,

appelé par dépêche du Président de la Chambre des députés du 20 juillet 2023 à délibérer sur la question de dispense du second vote constitutionnel du

PROJET DE LOI

portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;

2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique

qui a été adopté par la Chambre des députés dans sa séance du 20 juillet 2023 et dispensé du second vote constitutionnel ;

Vu ledit projet de loi et les avis émis par le Conseil d'État en ses séances des 1er avril 2022, 4 juillet et 13 juillet 2023 ;

se déclare d'accord

avec la Chambre des députés pour dispenser le projet de loi en question du second vote prévu par l'article 78, paragraphe 4, de la Constitution.

Ainsi décidé en séance publique à l'unanimité des 13 votants, le 21 juillet 2023.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

Mémorial A N° 562 de 2023

JOURNAL OFFICIEL

DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

MÉMORIAL A

N° 562 du 4 septembre 2023

Loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ;
2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Le Conseil d'État entendu ;

Vu l'adoption par la Chambre des Députés ;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 20 juillet 2023 et celle du Conseil d'État du 21 juillet 2023 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Chapitre 1er - Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1er. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « résident » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée limitée ou non limitée dans le temps dans un logement ;
6° « logement » : les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;
7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logements de types appartement pouvant accueillir au maximum trente résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre cinq et neuf résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et sociale ;
9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;
10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 2. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées offre des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau et des logements de type « oasis ». Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.

(3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées dispose d'au moins des lieux de vie commune suivants :

1° une salle de restaurant ;
2° une cafétéria ;
3° une salle polyvalente ;
4° des séjours ;
5° des salles à manger ;
6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
8° une infirmerie ;
9° une salle de recueil ;
10° un bureau médical et de consultation.

Les lieux de vie commune visés aux points 1°, 2° et 3° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

Si le nombre de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

(5) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des personnes âgées y résidant, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;
2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(6) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant le bâtiment de la structure d'hébergement pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées à ces exigences ;
2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;
b) l'utilité estimée pour les résidents ;

c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 3. Prestations et services

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :

1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud au moins. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;
2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident peut être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges. L'offre d'animation est adaptée aux besoins du résident ;
4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;
5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 1er, points 1° à 4°, font partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

Art. 4. Chargé de direction

(1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de la structure. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.

(3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction est de 100 pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction sous condition que leurs tâches respectives soient de 50 pour cent d'une tâche complète.

(4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas 5 kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il assure une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

(5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux résidents.

(7) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 5. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(2) Au plus 20 pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux an après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

Art. 6. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3, du livre V du Code de la sécurité sociale :

1° au moins un poste à plein temps par vingt résidents ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;

2° au moins un poste à plein temps par dix résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;
3° au moins un poste à plein temps par cinq résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;
4° au moins un poste à plein temps par 2,5 résidents présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux résidents.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement assume la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettre l) ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 7. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3.

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;
2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des structures d'hébergement pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, la forme juridique, les coordonnées, le matricule ou l'identifiant unique, un relevé d'identité bancaire ainsi que le numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
2° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
3° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 2°, 3° et 4° ;
4° le nombre, les types et les catégories de logements ;
5° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;
6° la liste et les prix des suppléments ;
7° le projet d'établissement ;
8° le modèle type du contrat d'hébergement ;
9° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 9. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :
   a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
   b) les modalités d'admission des résidents ;
   c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
   d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;
   e) le concept de bientraitance ;
   f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 7 ;
   g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
   h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les résidents, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
   i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
   j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
   k) la continuité des soins ;
   l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
      i) le nettoyage des logements et des lieux de vie commune ;
      ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
      iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
      iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
      v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
      vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
      vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
      viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
         a. des lieux de vie commune ;
         b. de la qualité de l'eau ;
         c. des déchets ;
         d. des excréta ;
         e. du linge ;
         f. du matériel ;
      ix) les procédures à respecter à l'encontre d'un résident ou d'un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
      x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;

4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le contrat d'hébergement est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant

légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel du résident signe provisoirement le contrat d'hébergement. Dès recouvrement des capacités à signer par le résident, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat d'hébergement est soumis pour signature au représentant légal du résident.

(3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat d'hébergement :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, auxquelles la personne accueillie a droit ;
6° indique le prix du logement et des prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1er, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;
7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;
8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;
9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;
12° contient un état des lieux signé par les contractants ;
13° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10.

Tout changement de tarification est notifié au résident ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

(3) Le contrat d'hébergement de la personne résidant dans un logement court séjour comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 1er à l'exception des points 3°, 7° et 12°.

Art. 12. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du résident et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de vie individuel du résident, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe du résident et de ses éventuels représentants légaux comprenant noms et prénoms ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitant du résident ;
5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident ou, le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1er, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident ;
10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat d'hébergement ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1er, ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque structure d'hébergement pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale, circulation, repas ainsi que logement ;
3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;
4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier

individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution des points est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des structures d'hébergement pour personnes âgées prévu à l'article 8 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière de la structure d'hébergement ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;
c) les caractéristiques des résidents, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des résidents.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 14. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;
6° un plan des bâtiments de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient les données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessible sous une forme anonymisée.

Chapitre 2 - Services d'aides et de soins à domicile

Art. 17. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service d'aides et de soins à domicile » : tout prestataire offrant des activités consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, de la prise en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;
2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

(2) Un plan individuel de prise en charge est établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

(1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction est à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués est porté à la connaissance des usagers et du personnel d'encadrement.

(2) La tâche d'un chargé de direction peut être de 75 pour cent d'une tâche complète si le service d'aides et de soins à domicile ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(3) La tâche d'un chargé de direction est de 100 pour cent si le service d'aides et de soins à domicile dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

(4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de 50 pour cent.

(5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(6) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(7) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

(8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

(1) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) 80 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus,

destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation du personnel d'encadrement

(1) Le nombre minimal du personnel d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1er, alinéa 1er, premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.

Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

(2) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement se prévalent d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé fait valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs en exécution de l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

(4) 20 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier assume la fonction de responsable des soins de santé. Il surveille l'organisation et la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1er, alinéa 1er, point 9° ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents du personnel d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1er ;
5° le projet d'établissement ;
6° le modèle type du contrat de prise en charge.

Art. 24. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant au moins :

1° la population cible ;
2° les modalités de prise en charge des usagers ;
3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ;
4° le concept de bientraitance ;
5° les moyens assurant la communication interne et externe ;
6° la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
8° la continuité des soins ;
9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
   a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
   b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
   c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
   d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
   e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
   f) l'utilisation des produits antiseptiques ;
   g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
      i) des déchets ;
      ii) des excréta ;
      iii) du matériel ;
   h) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
   i) la procédure de déclaration d'infections.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(3) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(4) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat d'hébergement est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 26. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° contient un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prises en charge en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale et des actes prestés par les professionnels de santé pris en charge par la Caisse nationale de santé ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
4° contient le projet d'établissement ;
5° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 25.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise ne charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;
5° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 18 ;
6° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
7° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(7) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

Art. 28. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque service d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 18 ;
3° la mise en œuvre du projet d'établissement défini à l'article 24 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 27 ;
4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 et au projet d'établissement défini à l'article 24.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 18, le projet d'établissement prévu à l'article 24, le dossier individuel prévu à l'article 27 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 27, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 18 et le projet d'établissement prévu à l'article 24, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaborés en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du service d'aides et de soins à domicile ;
b) le nombre d'usagers pris en charge ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 29. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile portant

sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;

5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agreement ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 3 - Centres de jour pour personnes âgées

Art. 32. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « centre de jour pour personnes âgées » : toute structure offrant un service gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Chaque centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins des locaux de séjour suivants :

1° une salle à manger ;
2° une salle pour animation et vie sociale ;
3° une salle de repos.

Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers.

(4) Afin de les rendre conformes aux besoins spécifiques des usagers, un règlement grand-ducal précise :

1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;
2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;
3° les installations sanitaires nécessaires ;
4° le système d'alerte d'urgence ;
5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

(5) À la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre accorde des dérogations à ces exigences concernant les locaux du centre de jour pour personnes âgées, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées à ces exigences ;
2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments, d'une part, et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts, d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

a) le coût estimé des travaux ;
b) l'utilité estimée pour les usagers ;
c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.

Art. 34. Prestations et services

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :

1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé ;

2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;
3° des prestations de restauration ;
4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontres et d'échanges et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation est adaptée aux besoins de l'usager indépendamment de son état de santé ;
5° la participation et l'implication de l'usager dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie. Il est tenu compte du besoin fondamental de sécurité dans la formulation et la mise en œuvre de son plan de vie individuel. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Il est veillé à garantir un processus de communication selon lequel l'usager est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement du centre de jour pour personnes âgées.

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 1er, points 2°, 3° et 5°, sont compris dans le prix journalier à payer par l'usager. Pour chaque prestation et service supplémentaire et ne concernant pas les prestations visées au livre V du Code la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

(1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du centre de jour pour personnes âgées. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

(1) Un centre de jour pour personnes âgées dispose d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.

(2) À partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel est augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers.

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de 20 pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

(4) Une permanence d'accueil et de soins est assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.

(5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète, se prévaut de la formation d'infirmier et dispose d'une autorisation d'exercer.

(6) Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous se prévalent d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psychosociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif dispose d'une autorisation d'exercer. Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

(7) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(8) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour pour personnes âgées.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

(10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, 40 pour cent au moins font valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à l'article 1er, dernier alinéa, de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) 40 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'État assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettre k) ;
2° de transmettre les consignes de bonnes pratiques et recommandations à l'ensemble du personnel d'encadrement ;
3° de veiller à la mise en place des produits et matériels nécessaires ;
4° d'identifier les situations à risque infectieux et de les signaler au chargé de direction.

Dans le cas où un organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées, un même agent du personnel d'encadrement peut assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infestions et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire lorsque l'organisme gestionnaire gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'État assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 37. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1er à 3. Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et de soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité est composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 36, paragraphe 10.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, paragraphe 2, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou de répondre à des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel d'encadrement concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers ;
3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission, le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

(4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte du paragraphe 3, points 1° et 2°, sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'usager concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

(5) Sur demande, le comité d'éthique est entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction du centre de jour pour personnes âgées dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.

(6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 38. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;
4° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 34, paragraphe 1er ;
5° le projet d'établissement ;
6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
7° le prix journalier ;
8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :
   a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
   b) les modalités d'admission des usagers ;
   c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
   d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
   e) le concept de bientraitance ;
   f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 37 ;
   g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
   h) la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
   i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
   j) la continuité des soins ;
   k) un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
      i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;
      ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
      iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
      iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
      v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
      vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
      vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
      viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
         a. des lieux de vie commune ;
         b. de l'eau ;
         c. des déchets ;
         d. des excréta ;
         e. du linge ;
         f. du matériel ;
      ix) les procédures à respecter à l'encontre d'un usager ou un membre du personnel atteint d'une maladie infectieuse ;
      x) la procédure de déclaration d'infections ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'usager qui bénéficie d'une prise en charge par un service d'aides et de soins et par un centre de jour pour personnes âgées exploités par un même organisme gestionnaire.

(2) Le contrat est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 41. Le contenu du contrat

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1er, points 2°, 3°, 4° et 5°, auxquels l'usager a droit ;
3° indique le prix journalier au sens de l'article 34, paragraphe 2 ;
4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;
5° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
6° comporte le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
7° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
8° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de son admission. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de prise en charge et des avenants ou modifications conclus postérieurement ;
6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et l'usager, ou le cas échéant, son représentant légal ;
7° un relevé des suppléments commandés par l'usager et les services fournis ;
8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager au sens de l'article 34, paragraphe 1er ;
9° le dossier renseignant sur l'implication de l'usager dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
10° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager ;
11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins administrés conformément à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) L'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance est destinataire des données comprises dans le dossier individuel en vue de l'accomplissement des missions prévues au livre V du Code de la sécurité sociale.

(5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans, le ministre fait évaluer la qualité des prestations et des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui est publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'usager ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'usager ;
2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 34 avec les sous-catégories participation, animation et vie sociale ainsi que repas ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;
4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie, les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 sont déterminés à l'annexe 3. Si le critère relève de l'existence d'un document ou concept, la note attribuée est égale à 1 si ce document ou concept existe et à 0 si le document ou concept n'existe pas. Si le critère relève d'une évaluation qualitative ou d'un degré de satisfaction, la note attribuée relève d'une échelle allant de 1 à 5 points. La méthode d'attribution est fixée à l'annexe 3.

Pour chaque sous-catégorie et catégorie est calculé le pourcentage du maximum des points à attribuer qui constitue le rapport entre le total des points attribués et le maximum des points pouvant être atteint.

L'appréciation de la qualité est :

« excellente », si ce pourcentage est au moins égal à 90 pour cent ;

« bien », s'il atteint au moins 80 pour cent ;

« satisfaisante », s'il atteint au moins 70 pour cent ;

« insuffisante », si moins de 70 pour cent du maximum des points à attribuer sont atteints.

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport de l'évaluation.

(6) Si l'appréciation d'une catégorie est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre des informations qui seront publiées sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38 et qui, pour l'année précédente, portent sur :

a) la situation financière du centre de jour pour personnes âgées ;
b) les admissions, les demandes d'admission, les décès ;
c) les caractéristiques des usagers, à savoir leur genre, leur âge, leur nationalité, leur degré de dépendance et autres spécificités impactant leur encadrement ;
d) les caractéristiques du personnel d'encadrement et de l'autre personnel, à savoir leur genre, leur âge, leur pays de résidence, les types de contrat, leurs formations, leurs présences et absences et autres spécificités impactant l'encadrement des usagers.

Un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre en vertu de l'alinéa 1er.

Art. 44. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui l'occupent, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;
6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour pour personnes âgées.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous un forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 4 - Clubs Aktiv Plus

Art. 47. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « club Aktiv Plus » : toute structure offrant un service qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;
3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le club Aktiv Plus dispose d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

(1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer :

1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;
2° des offres de formation ;
3° des offres de rencontre et de loisir ;
4° des offres d'information et d'orientation ;
5° des activités favorisant la participation active ;
6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1er pendant au moins quarante-six semaines par an, quatre jours et vingt heures par semaine d'ouverture. Un accueil est assuré au siège du service club Aktiv Plus pendant au moins trois heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous.

Chaque club Aktiv Plus porte régulièrement à la connaissance de la population concernée les propositions de prestations et services définis au paragraphe 1er.

Art. 50. Chargé de direction

(1) Le club Aktiv Plus est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du club. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du club Aktiv Plus. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(5) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

(6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 51. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 52. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais. Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 49, paragraphe 1er ;
6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :
a) les modalités d'inscription et de désistement ;

b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
c) les moyens assurant la communication interne et externe ;
d) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;
4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel d'encadrement et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 54. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :
a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités suivantes :
a) le nombre total d'activités réalisées ;
b) les types d'activités ;
c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
d) sur une année et par type d'activé, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 55. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un club Aktiv Plus conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 56. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation singée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 5 - Services repas sur roues

Art. 58. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;

2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois usagers la livraison à domicile d'un repas ;
3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipements

L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures, équipements et moyens de livraison, le service repas sur roues réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

Art. 60. Prestations et services

L'organisme gestionnaire d'un service repas sur roues :

1° offre des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas sont adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'usager ;
2° fait délivrer à domicile le repas principal soit en liaison chaude tous les jours entre onze et quatorze heures, soit en liaison froide, en respectant les lois et règlements afférents, au moins chaque troisième jour au moment à convenir entre l'organisme gestionnaire et l'usager.

Art. 61. Chargé de direction

(1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service repas sur roues. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(4) Le chargé de direction :

1° est au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
2° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
3° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
4° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 62. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;
5° le prix du repas facturé à l'usager ;
6° la population cible du service ;
7° le modèle type du contrat de services.

Art. 63. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.

(2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat de services est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat de services pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact de l'usager signe provisoirement le contrat de services. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat de services est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat de services est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 64. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° indique le prix des prestations à payer ;
3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;

4° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
5° définit les modalités d'action à entreprendre en cas de non réception du repas ;
6° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient ;
7° définit la gestion des réclamations pouvant être présentées par les usagers, les personnes de contact ou les représentants légaux.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 63.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;
2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;
4° le nombre total des repas préparés et livrés ;
5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;
6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;
7° les prix facturés.

Art. 66. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 67. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée au siège du service repas sur roues.

Art. 68. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous un forme anonymisée.

Chapitre 6 - Services activités seniors

Art. 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;
3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 70. Infrastructures et équipements

(1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.

(2) Le service activités seniors dispose au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 71. Prestations et services

(1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 69, point 2°.

(2) Chaque service activités seniors assure un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.

(3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. 72. Chargé de direction

(1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.

(2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins 50 pour cent d'une tâche complète.

Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel d'encadrement dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 73 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service activités seniors. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel d'encadrement et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 73. Personnel d'encadrement

(1) Le personnel d'encadrement est engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.

(2) Le personnel d'encadrement dispose des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 71.

(3) Le personnel d'encadrement comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(4) Le personnel d'encadrement remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors.

L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

(5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 74. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire communique également les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° les données relatives à l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 69, point 2° ;
6° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 75. Règlement général

(1) L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur :

1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :
   a) la population cible du service activités seniors ;
   b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
   c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
   d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
   e) la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel d'encadrement ;

3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec les usagers et le personnel d'encadrement.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement suivantes :
   a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
   b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
   c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;
2° les caractéristiques des activités suivantes :
   a) le nombre total d'activités réalisées ;
   b) les types d'activités ;
   c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
   d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
   e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
   f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. 77. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 78. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;

4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le règlement général.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. 79. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoin dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 7 - Services téléalarme

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
3° « central des secours d'urgence » : l'organe national unique tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;

4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'usager, le personnel du service téléalarme et le central des secours d'urgence ;
5° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
6° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
7° « levée de doute » : opération à réaliser par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours qui consiste à vérifier et à identifier une situation donnée avant de recourir à l'intervention de celui-ci.

Art. 81. Obligations de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

1° un service opérationnel, tel que défini à l'article 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;
2° la gestion de l'accès au domicile de l'usager requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;
3° une évaluation des besoins de l'usager et la détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;
4° l'élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;
5° l'installation, le fonctionnement et la maintenance du matériel mis à la disposition de l'usager ;
6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :
   a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'usager exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;
   b) les modalités de l'accès au domicile de l'usager au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme.

En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence de l'organisme gestionnaire, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1er, lettre j), de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

Art. 82. Chargé de direction

(1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. Il est engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

(2) La tâche du chargé de direction peut être de 50 pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de 100 pour cent.

(3) En cas d'absence de longue durée dépassant une période ininterrompue de quatre semaines ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service téléalarme. Le nom du remplaçant est communiqué au personnel et aux usagers.

(4) Le chargé de direction :

1° dispose de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
2° est au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
3° se prévaut d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;

4° comprend et peut s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues ;
5° remplit la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.

(5) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents judiciaires pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 83. Le personnel du service téléalarme

(1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

Tous les agents de communication du service téléalarme comprennent et peuvent s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues.

(2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission prévue à l'article 81.

Les évaluateurs disposent de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène sociale ou d'assistant social.

Ils comprennent et peuvent s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues.

Art. 84. Informations

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

(2) L'organisme gestionnaire communique au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données est communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 1er. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également communiquer les mêmes données à tout intéressé par tout moyen approprié.

À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de leur réception. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
3° le nom du chargé de direction ;
4° le projet d'établissement ;
5° la population cible ;
6° le modèle type du contrat de services ;

7° les données relatives à l'effectif du personnel du service téléalarme, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 81 ;
8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 85. Projet d'établissement

(1) L'organisme gestionnaire adopte un projet d'établissement qui définit au moins :

1° la population cible ;
2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;
3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 81 ;
4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
5° la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;
6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
7° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement est élaborée en concertation avec le personnel.

(2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre et des usagers ou de leurs représentants légaux par tout moyen approprié.

Art. 86. La forme du contrat de services

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'usager ou son représentant légal un contrat de services.

(2) Le contrat est signé avant le début de la prestation de service et remis à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal.

(3) Pour la signature du contrat, l'usager ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.

(4) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'usager ou son représentant légal.

(5) Le contrat est rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'usager ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication est faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'usager ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'usager n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'usager signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'usager, le contrat est soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'usager.

Art. 87. Le contenu du contrat de services

(1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles, le contrat de services :

1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'usager ;
2° précise l'équipement mis à disposition de l'usager et les modalités de réception du matériel ;
3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'usager a droit ;
4° définit les modalités d'utilisation de la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;
5° indique le prix des services ;
6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
7° contient le projet d'établissement ;
8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;
9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'usager ;
10° prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 85.

Tout changement de tarification est notifié à l'usager ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1er ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

(1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'usager, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'usager lors de la signature du contrat de services. Il est mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées.

(2) Le dossier individuel comprend :

1° les données d'identification comprenant nom, prénoms, date de naissance, sexe de l'usager et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'usager ;
2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
3° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7, du Code de la sécurité sociale ;
4° les données d'identification comprenant nom, prénoms et les coordonnées de contact des médecins traitants de l'usager ;
5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;
6° un relevé de tous les services demandés par l'usager ;
7° la fiche de transmission prévue à l'article 81 ;
8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.

(3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ou la personne de contact ayant provisoirement signé le contrat ;
2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

(5) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1er juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel du service téléalarme suivantes :
   a) le nombre d'usagers et du personnel du service téléalarme ;
   b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel du service téléalarme ;
   c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel du service téléalarme par rapport à l'année précédente ;
2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;

3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre vingt-deux heures et six heures ;
4° le nombre d'envois de secours d'urgence par type d'intervention.

Art. 90. Agrément

(1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 91. Dossier d'agrément

(1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
2° l'identité comprenant nom, prénoms, date de naissance et sexe du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité sur base des antécédents judiciaires ;
3° concernant le personnel, une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles du personnel et une attestation signée de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme du service que le personnel répond aux exigences linguistiques requises ;
4° l'engagement formel de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.

(3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

(4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément est affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. 92. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre des agréments qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 1er porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.

(3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1er.

(4) Seules les personnes qui en ont besoins dans l'exercice de leur fonction et de leurs tâches professionnelles ont accès aux données.

Toute personne qui, à quelque titre que ce soit, intervient dans le cadre des opérations de gestion, de contrôle et de maintenance et toute personne ayant plus généralement accès au fichier de données à caractère personnel est tenue d'en respecter le caractère confidentiel, sauf pour les besoins des échanges

nécessaires entre les personnes intervenant dans le traitement des données. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(5) Les données peuvent être traitées à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) et par la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, sous réserve d'être pseudonymisées au sens de l'article 4, paragraphe 5, du règlement (UE) 2016/679 précité.

(6) Les données traitées sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans après la fin de l'agrément ou, dans l'hypothèse que la demande d'agrément a été refusée, après la décision de refus. Dans le cas où des données du dossier d'agrément sont remplacées par de nouvelles données, les données à remplacer sont irrémédiablement anonymisées ou détruites au plus tard à l'issue d'une durée de cinq ans à compter de leur remplacement.

(7) L'accès des données à des tiers ne peut avoir lieu que sous une forme anonymisée.

La transmission de données à des tiers ne peut avoir lieu qu'avec l'accord du responsable du traitement et à la demande motivée adressée par le tiers au responsable de traitement.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Chapitre 8 - Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1er, point 2°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;
2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1er, point 3°, de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;
3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 94. Obligations

(1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, est conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :

1° aux circulations extérieures ;
2° à l'accès au bâtiment ;
3° aux parties communes du bâtiment ;
4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
5° aux sanitaires ;
6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;
7° à la signalétique.

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

(3) Chaque logement est équipé d'un système d'appel d'urgence et dispose d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

Chapitre 9 - Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 95. Conseil supérieur des personnes âgées

(1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « ministre » qui a pour missions :

1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
2° de promouvoir les droits des personnes âgées ;
3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
5° de donner son avis sur tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

(2) Le Conseil est composé de treize membres et de douze membres cooptés. Les membres comprennent :

1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;
2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;
3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;
4° un représentant du Syndicat des villes et communes luxembourgeoises ;
5° un délégué du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Les douze membres cooptés sont nommés au vu de leur compétence dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.

Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.

(3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil.

Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.

Le montant des jetons revenant aux membres est fixé à 30 euros par séance et à 50 euros par séance pour le président, frais de route compris.

Chapitre 10 - Accord préalable

Art. 96. Accord préalable

(1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33, un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

À cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier contient, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 9, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d), soit les informations du projet d'établissement visées à l'article 39, paragraphe 1er, point 1°, lettres a), c) et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un

plan d'implantation. Le ministre ayant la Famille dans ses attributions a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

(2) L'accord préalable n'engage le ministre ayant la Famille dans ses attributions que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément prévu aux articles 14 et 44.

(3) L'accord préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 - Surveillance par le ministre

Art. 97. Surveillance par le ministre

(1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1er à 7 de la présente loi et du règlement d'exécution pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

(2) Chaque organisme gestionnaire tient à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 - Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Missions du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées, qui a pour mission :

1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi ;
2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires ;
3° l'information :
   a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique ;
   b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services ;
   c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires ;
   d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;
4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des réclamations et différends ;
5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées ;
6° la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées ;
7° l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation ;
8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre ayant la Famille dans ses attributions ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est gratuit.

(3) L'État met à la disposition du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont à charge du budget de l'État.

(4) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées établit son règlement d'ordre intérieur.

(5) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre ayant la Famille dans ses attributions. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut être saisi par :

1° le résident ou l'usager respectivement son représentant légal ;
2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
3° après le décès du résident ou de l'usager, par un ayant-droit, un représentant légal ou une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
4° tout organisme gestionnaire dans le cadre d'un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister dans ses démarches par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

La saisine du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévues à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès de organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Avec l'accord des parties, le service national d'information et de médiation pour personnes âgées peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi

modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur est titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il dispose d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. À défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est assuré par des fonctionnaires et employés de l'État. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou

pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 - Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre ayant la Famille dans ses attributions et :

1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis en vertu des articles 9, paragraphe 1er, point 1°, 24, paragraphe 1er, et 39, paragraphe 1er, point 1° ;
2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, paragraphe 6, 28, paragraphe 6, 43, paragraphe 6 ;
3° donne son avis sur toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22, et 37 ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43.

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre ayant la Famille dans ses attributions tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre ayant la Famille dans ses attributions ou les ministres ayant respectivement la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre ayant la Famille dans ses attributions, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects de la situation des services pour personnes âgées au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 1er, la Commission a accès aux données récoltées en vertu des articles 8, 12, 16, 23, 27, 31, 38, 42, 46, 52, 57, 62, 68, 74, 79, 84, 88 et 92.

(4) La Commission se compose :

1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
2° d'un représentant de la Direction de la santé sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions ;
3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;
6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;
7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 - Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

(1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

(2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 1 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :
   a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
   b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
   c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
   d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
   e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie ;
2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'État d'au moins quarante heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n° 3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 - Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

(1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », ci-après « formation « référent en hygiène » », s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6, 21 et 36 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.

(2) La formation comporte trois modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de huit heures au moins.

(3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2 :

a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre État membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.

(4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions du paragraphe 7.

(5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :
   a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
   b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
   c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau prévu à la lettre d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre

des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un service d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire général ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation « référent en hygiène » organisée par l'État d'au moins vingt-quatre heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n° 3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel visé à l'article 458 du Code pénal.

(9) L'agrément visé au paragraphe 7 est valable pour une durée de cinq ans. Il peut être renouvelé, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées au paragraphe 7.

(10) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées au paragraphe 7 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 16 - Dispositions modificatives et transitoires

Art. 105. Dispositions modificatives

1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :

« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

2° À l'article 2, alinéa 1er, de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique sont apportées les modifications suivantes :

a) À la lettre e), le point final est remplacé par un point-virgule ;

b) Le même alinéa est complété par une nouvelle lettre f) libellée comme suit :

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées, respecter les dispositions de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées. »

Art. 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres psycho-gériatriques, les centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées et les activités senior ayant obtenu un agrément avant la date d'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures énumérées

à l'alinéa 1er, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur. Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et 70 de la présente loi.

(2) Les structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées » continuent à tomber sous le champ d'application des dispositions de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et du règlement grand-ducal pris en son exécution.

Par dérogation à l'alinéa 1er, l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

(3) Les dispositions de l'article 94 sont applicables à tout bâtiment d'habitation collectif défini à l'article 93 qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article 105, point 1°, sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.

(4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe 4, à l'article 72, paragraphe 4, et à l'article 82, paragraphe 4, sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date de l'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, et à l'article 73, paragraphes 3 et 4, est autorisé à conserver sa fonction.

Le personnel des services téléalarme en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 83, paragraphes 1er et 2, est autorisé à conserver sa fonction.

(5) À compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psycho-gériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et de l'article 36, paragraphe 11.

Art. 107. Intitulé de citation

La référence à la présente loi se fait sous la forme suivante : « loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées ».

Art. 108. Entrée en vigueur

La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui de sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre de la Famille
et de l'Intégration,
Max Hahn

Cabasson, le 23 août 2023.
Henri

Doc. parl. 7524 ; sess. ord. 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023.

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;
d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
d) proposition de solutions pour chaque situation ;
e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;
b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2 :Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent en hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

a) définition ;
b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
c) hygiène des mains ;
d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
e) port de gants ;
f) protection de la tenue ;
g) port du masque ;
h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
i) gestion des excréta ;
j) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

a) précautions additionnelles contact ;
b) précautions additionnelles gouttelette ;
c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent en hygiène :

a) textes de référence au Luxembourg ;
b) sites internet de référence au Luxembourg ;
c) rôle du référent en hygiène et ses missions ;
d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;
e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;
f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

ANNEXE 3 : Système d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement pour personnes âgées, les services d'aides et de soins à domicile et les centres de jour pour personnes âgées

I. Attribution des points de qualité

1° Existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e) : 1 point de qualité.

2° Analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés ;
f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60 pour cent des résidents, membres du personnel ou dossiers consultés.

3° Évaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;
b) 4 signifie « d'accord » ;
c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;
d) 2 signifie « pas d'accord » ;
e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

a) 5 points de qualité si au moins 90 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
b) 4 points de qualité si au moins 80 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
c) 3 points de qualité si au moins 70 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
d) 2 points de qualité si au moins 60 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
e) 1 point de qualité si au moins 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
f) 0 point de qualité si moins de 50 pour cent des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

4° Pour chaque pourcentage prévu au titre I[er], points 1° à 3°, les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

II. Critères et points de qualité à attribuer

1° Structures d'hébergement pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil du résident et plan de vie individuel

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite d'accueil du nouveau résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil des résidents	**0-5**
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles du résident	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie du résident	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées du résident ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge du résident connaît et respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Existence d'un contrat d'hébergement signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	**Points**
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par le résident	**0-5**
Implication des résidents dans l'établissement du programme d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	**1**
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**1**
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	**0-5**

Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	**1**
Sous-catégorie : Logement et circulation	
Le résident peut personnaliser son logement (meubles, décor)	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les logements des résidents	**0-5**
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**1**
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé logement du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de son logement, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**

Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un résident en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un résident du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un résident	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un résident ou en cas d'un résident porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	**0-5**
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement ont été expliqués au résident ou à son représentant légal	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	**1**
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	**1**
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	**1**
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident, à son représentant légal ou à sa personne contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**

Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	**0-5**
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	**0-5**
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
Le résident est respecté dans sa vie privée	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
Le résident est satisfait de son logement (décor, meubles, taille, …)	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage du logement	**0-5**
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (logement et lieux de vie commune)	**0-5**
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	**0-5**
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de son logement et des lieux de vie commune	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	**0-5**
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute du résident	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	**0-5**
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les résidents	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	**0-5**
Le personnel respecte la dignité du résident	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité du résident	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du résident	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du logement du résident	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	**0-5**
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	**0-5**

Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	**0-5**
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	**0-5**
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	**0-5**
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la variété des repas	**0-5**
Le résident est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
Le résident est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du goût des repas	**0-5**
Le résident est satisfait de la température des repas	**0-5**
Le résident est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
Le résident est satisfait du programme des activités	**0-5**
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	**0-5**
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	**0-5**

2° Services d'aides et de soins à domicile

a) Catégorie : Admission de l'usager ainsi qu'établissement et respect du plan individuel de prise en charge de l'usager

Critères	**Points**
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**1**
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	**0-5**

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'usager	**0-5**
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'usager ou des dispositions de fin de vie	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Existence d'une procédure d'annulation d'un passage	**1**
Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage	**0-5**
Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage	**1**
Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**

c) Catégorie : Mise en œuvre du projet d'établissement ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel

Critères	Points
Le personnel applique le plan de vie de prise en charge par usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**

Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**1**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**

d) Catégorie : <u>Enquête relative au degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services et au projet d'établissement</u>

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat de prise en charge et le devis suite aux explications données	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**

Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel est respectueux envers les usagers	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté du de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'usager	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins lui administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager et le cas échéant son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du réseau d'aide et de soins ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

3° Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'usager et plan de vie individuel

Critères	**Points**
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouvel usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel est tenu à jour en cas de changements	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de l'état de santé de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'usager	**0-5**
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'usager	**0-5**
Le personnel d'encadrement en charge de l'usager connaît et respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**

b) Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	**Points**
Sous-catégorie : Participation, animation et vie sociale	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'usager dans la vie et dans le développement du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Le programme d'animation et de vie sociale est affiché	**1**
Le programme d'animation et de vie sociale est connu par l'usager	**0-5**
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	**1**
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	**1**
Sous-catégorie : Repas	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	**1**
L'usager a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, …)	**1**

c) Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	**Points**
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'usager	**0-5**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'usager	**1**
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'usager	**1**
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'usager, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	**0-5**
Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins	**1**
Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	**0-5**

Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le milieu hospitalier	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un résident à un transfert vers le milieu hospitalier	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du transfert d'un usager en urgence en milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de la communication du retour d'un usager du milieu hospitalier aux proches et au médecin traitant	**0-5**
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	**0-5**
Le personnel applique la procédure écrite de bientraitance	**0-5**
Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**1**
Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager	**0-5**
Existence d'une procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**1**
Le personnel applique la procédure écrite en cas de fugue d'un usager ou en cas d'un usager porté disparu	**0-5**
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	**0-5**
Existence d'un organigramme à jour	**1**
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers	**0-5**
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux usagers, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'usager, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel	**0-5**
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	**0-5**
Existence d'un plan de formation du personnel	**1**
L'usager a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI, …)	**0-5**
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
Existence d'un concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**1**
Le personnel applique le concept permettant à l'usager de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'usager ou son représentant légal a bien compris le contrat de pris en charge qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/ mensuelle des activités	**0-5**
L'usager est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	**0-5**
L'usager est respecté dans sa vie privée	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de réclamation	**0-5**
L'usager est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de l'hygiène des sanitaires	**0-5**
L'usager est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	**0-5**
L'usager a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est à l'écoute de l'usager	**0-5**
Le personnel est à l'écoute des proches de l'usager	**0-5**
Le personnel motive l'usager à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	**0-5**
Le personnel est respectueux envers l'usager	**0-5**
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la dignité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte l'intimité de l'usager	**0-5**
Le personnel respecte la volonté de l'usager	**0-5**
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'usager	**0-5**
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées	**0-5**
L'usager est satisfait des horaires de prise de repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la variété des repas	**0-5**
L'usager est impliqué dans le choix des menus	**0-5**
L'usager est satisfait de la présentation des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait de la quantité des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du goût des repas	**0-5**

L'usager est satisfait de la température des repas	**0-5**
L'usager est satisfait du service des repas	**0-5**
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	**0-5**
L'usager est satisfait du programme des activités	**0-5**
L'usager est satisfait de la qualité des soins administrés	**0-5**
L'usager obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	**0-5**
L'usager a accès aux soins médicaux dont il a besoin	**0-5**
L'usager, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement du centre de jour pour personnes âgées ou l'encadrement de l'usager	**0-5**

Résumé

PL7524_Résumé

Le projet de loi sous rubrique vise à pourvoir le secteur des services pour personnes âgées d'un cadre légal adéquat et favorisant le bien-être des personnes âgées visées.

Dans ce contexte, la présente loi en projet vise à s'appliquer aux structures d'hébergement pour personnes âgées, aux services d'aides et de soins à domicile, aux centres de jour pour personnes âgées, aux clubs Aktiv plus, services repas sur roues, services activités seniors et services téléalarme. Ce cadre légal adapté qui permettra, d'un côté, d'établir des critères en matière de la qualité des services pour personnes âgées et, de l'autre côté, de se doter des moyens de contrôle appropriés afin de veiller à la mise en œuvre par les organismes gestionnaires des standards prescrits.

S'y ajoute que la présente loi en projet vise également à encadrer la vente et la location des logements vendus ou loués sous une dénomination visant des personnes âgées au vu d'offrir une protection accrue aux personnes ciblées.

Il est, en outre, visé de doter l'actuel Conseil supérieur des personnes âgées d'une base légale en l'incluant dans la présente loi en projet.

Finalement, sera instauré un Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées qui aura notamment pour mission la prévention de différends en relation avec les services pour personnes âgées, l'information des différents intervenants sur les thématiques relatives aux services pour personnes âgées ainsi que l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires.