



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 2023¹ 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 Marque (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 2021² 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 âgées³ et ajoute que lors de la réunion du 17 novembre 2022⁴, une deuxième série d'amendements gouvernementaux fut présentée sans qu'une discussion de fond n'ait eu lieu⁵.

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-observees-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 proposées⁶.

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 1^{er}, 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 suppression 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 2023⁷.

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 2023⁸.

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 2023⁹, 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 1^{er}. 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 couple 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 1^{er} - Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1^{er}. 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 oeuvrant 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 3₂ du livre V₂ 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 sept₂ 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er} 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 1^{er}. 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 1^{er}, 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 bienveillance ;
 - 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er}, 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 387bis 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 1^{er}.
- (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 1^{er} 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 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 ;~~
 - 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 ~~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 1^{er} 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 1^{er} ~~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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 15, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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 1^{er}, alinéa 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er} 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 1^{er}. 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 1^{er} ;
 - 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'utilisateur 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'utilisateur signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'utilisateur, 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'utilisateur.

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'utilisateur ;
 - 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'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1^{er} ne s'appliquent pas.

Art. 27. Dossier individuel

- (1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur 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'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
 - 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ;
 - 7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'utilisateur 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.
- (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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'utilisateur, 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'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur.
- (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'utilisateur 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'utilisateur ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur ;
- 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 30, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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'utilisateur indépendamment de son état de santé ;
 - 5° la participation et l'implication de l'utilisateur 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'utilisateur 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 1^{er}, points 2°, 3° et 5° sont compris dans le prix journalier à payer par l'utilisateur. 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~~ 40 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 1^{er}, 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 1^{er}, point 1°, lettre ~~h~~ 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 1^{er} 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'utilisateur 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 1^{er}. 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 1^{er} ;**
 - 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 bienveillance ;
- 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) ~~↳~~ 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'utilisateur ou son représentant légal un contrat. Un seul contrat peut être établi pour l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'utilisateur 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'utilisateur signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'utilisateur, 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'utilisateur.

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'utilisateur ;
 - 2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 34, paragraphe 1^{er}, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'utilisateur 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'utilisateur ;
- 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'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1^{er} ne s'appliquent pas.

Art. 42. Dossier individuel

- (1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur et en vue de faciliter la création et le suivi du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur 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'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
- 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'utilisateur 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'utilisateur ;
- 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'utilisateur, ou le cas échéant, son représentant légal ;
- 7° un relevé des suppléments commandés par l'utilisateur et les services fournis ;
- 8° le dossier de soins qui comprend toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'utilisateur au sens de l'article 34 paragraphe 1^{er} ;
- 9° le dossier renseignant sur l'implication de l'utilisateur 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'utilisateur ;
- 11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'utilisateur 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.

- (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.

- (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'utilisateur, 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'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur.
- (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'utilisateur ainsi que l'établissement et le respect du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur ;
 - 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 45, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er}.

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 1^{er}. 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 1^{er} ;**
- ~~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 1^{er} 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'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. 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 56, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.

- (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 1^{er} 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'utilisateur ;
- 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'utilisateur.

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 1^{er}. 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'utilisateur ;
 - 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'utilisateur 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'utilisateur signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'utilisateur, 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'utilisateur.

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'utilisateur ;
 - 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'utilisateur 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'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1^{er} ne s'appliquent pas.

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} 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'utilisateurs par mois et par commune ;
- 2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des utilisateurs ;
- 3° l'évolution du nombre des utilisateurs 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 67, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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 1^{er}. 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 1^{er} 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 78, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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'utilisateur, 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.~~ « 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'utilisateur requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;
- 3° une évaluation des besoins de l'utilisateur 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'utilisateur ;
- 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'utilisateur exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;
 - b) les modalités de l'accès au domicile de l'utilisateur 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 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 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 1^{er}. 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'utilisateur 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'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal.
- (3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur ou son représentant légal fait foi. Lorsque l'utilisateur 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'utilisateur signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'utilisateur, 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'utilisateur.

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'utilisateur ;
 - 2° précise l'équipement mis à disposition de l'utilisateur et les modalités de réception du matériel ;
 - 3° décrit en détail les prestations et services auxquels l'utilisateur 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'utilisateur ;
- 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'utilisateur ou, le cas échéant, à son représentant légal, par préavis de deux mois. Dans ce cas, les dispositions prévues à l'alinéa 1^{er} ne s'appliquent pas.

Art. 88. Dossier individuel

- (1) En vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'utilisateur, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel de l'utilisateur 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'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur ;
- 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'utilisateur 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'utilisateur ;
- 5° une copie du contrat de services et, le cas échéant, de ses avenants ;
- 6° un relevé de tous les services demandés par l'utilisateur ;
- 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'utilisateur.

- (3) L'organisme gestionnaire est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.

- (4) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

- 1° l'utilisateur, 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'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur.

- (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 1^{er} 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 1^{er} porte sur les données énumérées à l'article 91, paragraphe 2.
- (3) Le ministre est responsable des traitements visés au paragraphe 1^{er}.
- (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 1^{er} 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er}, point 1°, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 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 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 1^{er} 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'utilisateur respectivement son représentant légal ;
- 2° une personne de contact définie dans le dossier individuel ;
- 3° après le décès du résident ou de l'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur, 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'utilisateur. 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'utilisateur 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 1^{er}, point 1°, 24, paragraphe 1^{er} et 39, paragraphe 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 «réfèrent 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 « réfèrent 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 1^{er} 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 1^{er} de 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 psychogériatriques, 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 1^{er}, 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 1^{er}, 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 1^{er} 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 psychogériatrie 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 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 <u>son logement</u> (meubles, décor)	1
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les chambres <u>logements</u> 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 <u>du logement</u> 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 <u>ont été expliqués</u> 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 <u>ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel</u>	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 <u>son logement</u> (décor, meubles, taille,...)	0-5
Le résident est satisfait de l'entretien de la chambre <u>son logement</u>	0-5
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage de la chambre <u>son logement</u>	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 <u>logement</u> 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 <u>de son logement</u> 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 <u>nouvel</u> usager	1

La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	0-5
Le dossier individuel tient compte des capacités cognitives de l'utilisateur	0-5
Le dossier individuel tient compte du degré de dépendance de l'utilisateur	0-5
Le dossier individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'utilisateur	0-5
Le personnel d'encadrement en charge de l'utilisateur connaît et respecte le dossier individuel de l'utilisateur	0-5
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	0-5

b) Catégorie : Fourniture des prestations et services

Critères	Points
<u>Existence d'une procédure écrite de la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur</u>	<u>0-5</u>
<u>Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'utilisateur ou des dispositions de fin de vie</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure écrite assurant la continuité des soins</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite assurant la continuité des soins</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure d'annulation d'un passage</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure d'annulation d'un passage</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure en cas de retard pour un passage</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure en cas de retard pour un passage</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite de préparation d'un usager à un transfert vers le/à un retour du milieu hospitalier</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite de déclaration d'accidents ou d'incidents concernant un usager</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'une procédure écrite en cas d'un usager porté disparu</u>	<u>1</u>
<u>Le personnel applique la procédure écrite en cas d'un usager porté disparu</u>	<u>0-5</u>
<u>Existence d'un organigramme à jour</u>	<u>1</u>
<u>L'organigramme a été communiqué au personnel et aux usagers</u>	<u>0-5</u>

c) 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'utilisateur	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant la mise à jour du plan individuel de prise en charge de l'utilisateur	0-5
Le cas échéant, le plan de vie individuel tient compte du carnet des soins palliatifs ou des directives anticipées de l'utilisateur 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'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé du domicile de l'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'utilisateur	1
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'utilisateur, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'utilisateur	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
<u>La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'utilisateur, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel</u>	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'utilisateur 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'utilisateur ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	0-5
L'utilisateur est impliqué dans l'établissement du dossier individuel	0-5
L'utilisateur est respecté dans sa vie privée	0-5
L'utilisateur est satisfait de la procédure de réclamation	0-5
L'utilisateur est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité des moyens de communication avec le gestionnaire	0-5
Le personnel est à l'écoute de l'utilisateur	0-5
Le personnel est à l'écoute des proches de l'utilisateur	0-5
Le personnel est respectueux envers les usagers	0-5
Le personnel respecte la dignité de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte l'intimité de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte la volonté de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte le caractère privé du domicile de l'utilisateur	0-5

Le personnel réagit en temps utile aux appels de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte les horaires convenus avec l'utilisateur	0-5
L'utilisateur est satisfait des horaires convenus pour sa prise en charge	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité des soins lui administrés	0-5
L'utilisateur obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de son domicile	0-5
L'utilisateur a accès aux soins médicaux dont il a besoin	0-5
L'utilisateur 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'utilisateur	0-5

3. Centres de jour pour personnes âgées

a) Catégorie : Admission et accueil de l'utilisateur et plan de vie individuel

Critères	Points
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau <u>nouvel</u> utilisateur	0-5
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'utilisateur	1
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'utilisateur	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'utilisateur	0-5
Le plan de vie individuel tient compte des capacités cognitives de l'utilisateur	0-5
Le plan de vie individuel tient compte du degré de dépendance de l'utilisateur	0-5
Le plan de vie individuel tient compte des volontés et préférences personnelles de l'utilisateur	0-5
Le plan de vie individuel tient compte de la biographie de l'utilisateur	0-5
Le personnel d'encadrement en charge de l'utilisateur connaît et respecte le plan de vie individuel de l'utilisateur	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 <u>Participation, animation et vie sociale</u>	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'utilisateur 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'utilisateur	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'utilisateur 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'utilisateur de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées	1
Le personnel applique le concept permettant à l'utilisateur 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'utilisateur	0-5
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité de l'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité de l'utilisateur	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté de l'utilisateur	1
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée de l'utilisateur, le caractère privé de son domicile, l'intimité, la dignité et la volonté de l'utilisateur	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
<u>La procédure de gestion des réclamations a été communiquée à l'utilisateur, à son représentant légal ou à sa personne de contact mentionnée dans le dossier individuel</u>	0-5
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	0-5
Existence d'un plan de formation du personnel	1
L'utilisateur a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,...)	0-5
<u>Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées</u>	1
<u>Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires) pour le centre de jour pour personnes âgées</u>	0-5
<u>Existence d'un concept permettant à l'utilisateur de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées</u>	1
<u>Le personnel applique le concept permettant à l'utilisateur de circuler de manière sécurisée sur le site du centre de jour pour personnes âgées</u>	0-5

d) Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

L'utilisateur ou son représentant légal a bien compris le contrat de prise en charge qui lui a été expliqué	0-5
L'utilisateur ou son représentant légal a bien compris le règlement d'ordre intérieur qui lui a été expliqué	0-5
L'utilisateur est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	0-5
L'utilisateur est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	0-5
L'utilisateur est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	0-5
L'utilisateur est respecté dans sa vie privée	0-5
L'utilisateur est satisfait de la procédure de réclamation	0-5
L'utilisateur est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	0-5
L'utilisateur est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,...)	0-5
L'utilisateur est satisfait de l'entretien du centre de jour pour personnes âgées	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité du nettoyage du centre de jour pour personnes âgées	0-5
L'utilisateur est satisfait de l'entretien des lieux du centre de jour pour personnes âgées	0-5
L'utilisateur est satisfait de l'hygiène des sanitaires	0-5
L'utilisateur est satisfait de la température au sein du centre de jour pour personnes âgées	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition	0-5
L'utilisateur a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	0-5
Le personnel est à l'écoute de l'utilisateur	0-5
Le personnel est à l'écoute des proches de l'utilisateur	0-5
Le personnel motive l'utilisateur à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	0-5
Le personnel est respectueux envers l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte le plan de vie individuel de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte la dignité de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte l'intimité de l'utilisateur	0-5
Le personnel respecte la volonté de l'utilisateur	0-5
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence de l'utilisateur	0-5
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure du centre de jour pour personnes âgées	0-5
L'utilisateur est satisfait des horaires de prise de repas	0-5
L'utilisateur est satisfait de la variété des repas	0-5
L'utilisateur est impliqué dans le choix des menus	0-5
L'utilisateur est satisfait de la présentation des repas	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité des repas	0-5
L'utilisateur est satisfait de la quantité des repas	0-5
L'utilisateur est satisfait du goût des repas	0-5
L'utilisateur est satisfait de la température des repas	0-5
L'utilisateur est satisfait du service des repas	0-5
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	0-5

L'utilisateur est satisfait du programme des activités	0-5
L'utilisateur est satisfait de la qualité des soins administrés	0-5
L'utilisateur obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	0-5
L'utilisateur a accès aux soins médicaux dont il a besoin	0-5
L'utilisateur, 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'utilisateur	0-5