



TEXTE DU PROJET

N° de projet : 107/2022-1

29 novembre 2022

Qualité des services pour personnes âgées - amendements

Amendements gouvernementaux au projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :

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

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

Projet de règlement grand-ducal portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées

Projet de règlement grand-ducal portant sur les informations à transmettre dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées

Projet d'amendements gouvernementaux au projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Informations techniques :

N° du projet : 107/2022

Remise de l'avis : meilleurs délais

Ministère compétent : Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région

Commission : "Affaires sociales, sécurité et santé au travail et environnement"

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 » : ~~le ou~~ les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;
- 7° « unité de vie » : unité de logements individuels ou logement de types appartement pouvant accueillir au maximum 30 résidents comprenant un ou plusieurs séjours et salles à manger ainsi que des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- 8° « oasis » : un espace unique pouvant accueillir entre 5 et 9 résidents présentant un état de démence avancé et nécessitant une prise en charge adaptée à leur besoin de proximité, d'accompagnement et de soutien dans les domaines physiques, psychiques et sociales ;
- 9° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents nécessitant une prise en charge spécifique adaptée à leur besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique et social ;
- 10° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 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 peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.~~ **Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.**
- (3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :
 - 1° une salle de restaurant ;
 - 2° une cafétéria ;
 - 3° une salle polyvalente ;
 - 4° des séjours ;
 - 5° des salles à manger ;
 - 6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
 - 7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
 - 8° une infirmerie ;
 - 9° une salle de recueil ;
 - 10° un bureau médical et de consultation.

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

Si le nombre ~~maximum~~ de résidents par unité de vie dépasse le nombre de vingt personnes, un séjour supplémentaire est à prévoir.

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

(4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents.

- ~~(5) Un règlement grand-ducal précise :~~
- ~~1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~
 - ~~2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;~~
 - ~~3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;~~
 - ~~4° le système d'alerte d'urgence individuel ;~~
 - ~~5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation.~~

(5) Un règlement grand-ducal précise :

- 1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;**
- 2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;**
- 3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;**
- 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;**
- 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;**
- 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.**

- (6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant le bâtiment **de la structure d'hébergement pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
- 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;
 - 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée ;
 - 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.**
Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :
 - a) le coût estimé des travaux ;**
 - b) l'utilité estimé pour les résidents ;**
 - c) la durée de vie des bâtiments, installations et locaux ainsi que des équipements qui sont utilisés pour fournir le service.**
 - 3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

Art. 3. Prestations et services

- (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :
- 1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, ~~de type « appartement » ou de type « oasis »~~. Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud **au moins**. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage quotidien et l'entretien du logement du résident ;
 - 2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
 - 3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;

~~4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours ainsi que, pour les résidents qui ne disposent d'aucune personne de contact ou de confiance tel que prévu à l'article 12, paragraphe 2, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution ;~~

4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ;

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

~~(2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 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 peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.~~

(2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 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 ~~l'établissement~~ **la structure**. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.
- (3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction ~~qui sont alors solidairement responsables~~ sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.
- (4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.

- (5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de la structure d'hébergement pour personnes âgées. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux résidents.
- (7) Le chargé de direction doit:
- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
 - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
 - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
 - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
 - 5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.
- (8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

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

Art. 5. Personnel d'encadrement

- (1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**
- (2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au

plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.
- L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
- Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.
- (6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

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

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

(1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

- 1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;**
- 2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;**
- 3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;**
- 4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.**

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement. La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures

sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.

- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 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 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~
- (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.**
- (5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille ~~surveille~~ à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux résidents.
- ~~(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 1^{er}, point 1^o, lettres m) et n), assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction de l'établissement de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.~~

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

- (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :**

- 1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 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 ;**
- 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, ~~et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci.~~

Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.

- (2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et ~~de~~ **soins** qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation prévue à l'article 6, paragraphe 3.
- (3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un résident, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 12, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des de~~ **répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des résidents.

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3.~~

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

- (4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du résident concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.
- (5) Sur demande, le comité d'éthique doit être entendu par l'organisme gestionnaire ou la direction de la structure **d'hébergement pour personnes âgées** dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.
- (6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 8. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, l'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 confiées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

~~(3) Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

- ~~1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~
- ~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~
- ~~3° le nom du chargé de direction ;~~
- ~~4° le nombre, les types et les catégories de logements ;~~
- ~~5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1^{er}, points 2°, 3° et 4° ;~~
- ~~6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;~~
- ~~7° le projet d'établissement ;~~
- ~~8° le modèle type du contrat d'hébergement ;~~
- ~~9° le règlement d'ordre intérieur.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;**
- 2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;**
- 3° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;**
- 4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1^{er}, points 2°, 3° et 4° ;**
- 5° le nombre, les types et les catégories de logements ;**
- 6° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;**
- 7° la liste et les prix des suppléments ;**
- 8° le projet d'établissement ;**
- 9° le modèle type du contrat d'hébergement ;**
- 10° le règlement d'ordre intérieur.**

Art. 9. Règlement général

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

- ~~1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :~~

- a) — la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
 - b) — les modalités d'admission des résidents ;
 - c) — l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
 - d) — les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;
 - e) — le concept de 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 ;
 - i) — les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
 - j) — la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
 - k) — le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
 - l) — la continuité des soins ;
 - m) — les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
 - n) — un système de prévention et de lutte contre les infections ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
- 4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

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

- 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :**
- a) **la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;**
 - b) **les modalités d'admission des résidents ;**
 - c) **l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;**
 - d) **les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;**
 - e) **le concept de 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 ;**
 - i) **les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;**
 - j) **la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;**
 - k) **la continuité des soins ;**
 - l) **un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :**
 - (i) **le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;**
 - (ii) **l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;**

- (iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
- (iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
- (v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
- (vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
- (vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
- (viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
 - a. des lieux de vie commune ;
 - b. de la qualité de l'eau ;
 - c. des déchets ;
 - d. des excréta ;
 - e. du linge ;
 - f. du matériel ;
- (ix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;
- (x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;
- m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
- 4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel.

- (2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des résidents ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 10. La forme du contrat d'hébergement

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec le résident ou son représentant légal un contrat d'hébergement conformément aux dispositions de l'article 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le contrat d'hébergement doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat d'hébergement à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par le résident ou son représentant légal fait foi. **Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement.**
- (3) Le contrat d'hébergement est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées, ainsi que par le résident ou son représentant légal avant l'admission. Pour la signature du contrat, le résident ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix. Le contrat d'hébergement est remis à chaque résident et, le cas échéant, à son représentant légal.

Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :
 - 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
 - 2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
 - 3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
 - 4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
 - 5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 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 prise en charge du résident~~ **plan de vie individuel du résident**, l'organisme gestionnaire établit un dossier individuel du résident lors de son admission. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~
- (2) Le dossier individuel comprend :
 - 1° les données d'identification **comprenant** {nom, prénoms, date de naissance, sexe} du résident et de ses éventuels représentants légaux **comprenant** {nom, **et** prénoms} ainsi que le numéro d'identification national du résident ;

- 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
- 3° les données d'identification **comprenant** {nom, prénoms} et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par le résident ;
- 4° les données d'identification **comprenant** {nom, prénoms} et les coordonnées de contact des médecins traitants du résident ;
- 5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
- 6° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;
- 7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
- 8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 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° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé du résident et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~
- 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 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) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1^{er}, le médecin traitant, ainsi que le résident, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge du résident et pour la création et le suivi du plan de prise en charge du résident et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

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

1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 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) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

- ~~1° le projet d'établissement défini à l'article 9 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 9, paragraphe 1^{er}, point 1°, lettre k);~~
- ~~2° la qualité des soins et de prise en charge des résidents ;~~
- ~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :
 - ~~a) la direction de la structure d'hébergement,~~
 - ~~b) la gestion du personnel, dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation continue au bénéfice du personnel,~~
 - ~~c) l'organisation des flux de travail,~~
 - ~~d) les outils et méthodes de travail,~~
 - ~~e) la gestion et la maintenance des infrastructures et équipements ;~~~~
- ~~4° le degré de satisfaction des résidents, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 ;~~
- ~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~
- ~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~
- ~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1^{er}.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

- 1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;
- 2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;
- 3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;
- 4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation,

un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède.

Art. 14. Agrément

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément aux articles 2 et 10 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'une structure d'hébergement pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 15. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
 - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;

- 2° l'identité **comprenant** {nom, prénom, date de naissance et sexe} du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent** ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
 - 4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées** que la structure d'hébergement pour personnes âgées est accessible à tout résident indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
 - 5° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;
 - 6° un plan ~~du (des) bâtiment(s)~~ **des bâtiments** de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
 - 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
 - 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
 - (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Art. 16. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 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~~ **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 » : ~~toute activité~~ **tout prestataire offrant des activités** consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, ~~des prises en charge de situations de fin de vie~~ **de la prise en charge de situations de fin de vie** et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;
- 3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 18. Prestations et services

- (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est tenu de garantir:
 - 1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé et ce pendant tous les jours de l'an pendant au moins quatorze heures par jour ;
 - 2° la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre.
- (2) Un plan individuel de prise en charge doit être établi pour chaque usager bénéficiant des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale ou de la prise en charge de situations de fin de vie vingt-quatre heures sur vingt-quatre qui englobe la planification, le développement et la prestation de services et un processus de communication selon lequel l'utilisateur est en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans sa propre prise en charge.

Art. 19. Chargé de direction

- (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ~~ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20~~ **est** à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués ~~doit être porté~~ **est porté** à la connaissance des usagers et du personnel.
- (2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service **d'aides et de soins à domicile** ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.

- (3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service **d'aides et de soins à domicile** dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.
- (4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent ~~qui sont alors solidairement responsables.~~
- (5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (7) Le chargé de direction doit :
- 1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
 - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
 - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
 - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
 - 5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.
- (8) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 20. Personnel d'encadrement

- (1) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.**
- (2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés**

sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.

- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile. L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

Art. 21. Nombre minimal et formation des agents d'encadrement du personnel d'encadrement

- (1) Le nombre minimal ~~d'agents d'encadrement~~ **du personnel d'encadrement** est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, ~~tirets 1, 4, 7 et 14~~ **premier, quatrième, septième et quatorzième tirets** de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé. Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.
- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 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 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(5) Au moins un agent infirmier doit assumer la fonction de responsable des soins de santé. Il veille **surveille** à l'organisation et à la coordination des soins de santé administrés aux usagers.

(6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il veille à la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 1^{er}, points 10° et 11°, assure la formation et le contrôle des acquis en matière de prévention et de lutte contre les infections auprès du personnel et informe la direction du service d'aides et de soins à domicile de tout manquement. Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

~~L'Etat assure la formation adéquate des référents. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de formations spécifiques en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre ayant la Santé dans ses attributions à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.~~

(6) **Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :**

1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 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 ;

5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aides et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104.

Art. 22. Comité d'éthique

(1) Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place un comité d'éthique, seul ou en association avec un ou plusieurs autres organismes gestionnaires d'un service visé aux chapitres 1^{er} à 3, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**

(2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et **de** soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à l'article 21, paragraphe 3.

(3) Le comité d'éthique a pour mission :

- 1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 27, **paragraphe 2**, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;
- 2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18;~~
- 3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

- (4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'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 service d'aides et de soins à domicile dans un délai ne pouvant pas dépasser deux semaines.
- (6) Le comité d'éthique dresse un rapport annuel de ses activités qu'il communique au ministre ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Art. 23. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

- ~~1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~
- ~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~
- ~~3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;~~
- ~~4° le projet d'établissement ;~~
- ~~5° le modèle type du contrat de prise en charge.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

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

i

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

3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;

4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 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, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;

4° le concept de bien-être ;

5° les moyens assurant la communication interne et externe ;

6° la gestion des réclamations **ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**

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

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

9° ~~8°~~ la continuité des soins ;

10° les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;

11° ~~un système de prévention et de lutte contre les infections.~~

9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

a) **l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;**

b) **l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;**

c) **l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;**

d) **l'utilisation de la tenue professionnelle ;**

e) **la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;**

f) **l'utilisation des produits antiseptiques ;**

g) **la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :**

(i) **la gestion des déchets ;**

(ii) **la gestion des excréta ;**

(iii) **la gestion du matériel ;**

h) **les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;**

i) **la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;**

j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

- (2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 25. La forme du contrat

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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.

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. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~
- (2) Le dossier individuel comprend :
- 1° les données d'identification **comprenant** {nom, prénoms, date de naissance, sexe} de l'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° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~
 - 7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'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) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, le médecin traitant, ainsi que l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~
- (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :**
- 1° l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal ;**
 - 2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'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) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~

- ~~1° le projet d'établissement défini à l'article 24 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 24, paragraphe 1^{er}, point 8°;~~
- ~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers ;~~
- ~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~
 - ~~a) la direction du service d'aides et de soins à domicile,~~
 - ~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation continue au bénéfice du personnel,~~
 - ~~c) l'organisation des flux de travail,~~
 - ~~d) les outils et méthodes de travail,~~
 - ~~e) la gestion et la maintenance des équipements ;~~
- ~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 18 ;~~
- ~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~
- ~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~
- ~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

~~Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1^{er}.~~

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

1° l'admission et l'accueil de l'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 utilisateurs 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 utilisateurs, 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 utilisateurs, 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 utilisateurs, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède.

Art. 29. Agrément

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service d'aides et de soins à domicile conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 30. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique,

la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :

- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
 - 2° l'identité **comprenant** {nom, prénom, date de naissance et sexe} du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 19, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
 - 4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile** que le service d'aides et de soins à domicile est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophie ou religieux ;
 - 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

Art. 31. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 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~~ **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 » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** gérontologique qui accueille, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes âgées ayant un besoin en aides et soins ;
- 3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

Art. 33. Infrastructures et équipements

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

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

- 1° une salle à manger ;
- 2° une salle pour animation et vie sociale ;
- 3° une salle de repos.

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

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

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers.

~~(4) Un règlement grand-ducal précise :~~

- ~~1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;~~
- ~~2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;~~
- ~~3° les installations sanitaires nécessaires ;~~
- ~~4° le système d'alerte d'urgence ;~~
- ~~5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;~~
- ~~6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~

(4) Un règlement grand-ducal précise :

- 1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;**
- 2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;**
- 3° les installations sanitaires nécessaires ;**
- 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;**
- 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;**
- 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication.**

(5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre ~~peut accorder~~ **accorde** des dérogations ~~aux~~ **à ces** exigences concernant les locaux **du centre de jour pour personnes âgées** fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :

- 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées ~~aux~~ **à ces** exigences ;
- 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;

2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

- a) le coût estimé des travaux ;**

b) l'utilité 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.

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

Art. 34. Prestations et services

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

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

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

(2) Les prestations et services visés au paragraphe 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 de la sécurité sociale, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir un devis.

(3) Chaque centre de jour pour personnes âgées est ouvert et assure une permanence d'accueil et de soins pendant toute l'année, au moins cinq jours et quarante heures par semaine d'ouverture, à l'exception des jours fériés légaux.

Art. 35. Chargé de direction

- (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.
- (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 36 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du ~~service~~ **centre de jour pour personnes âgées**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (5) Le chargé de direction doit:
 - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
 - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
 - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
 - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
 - 5° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.
- (6) L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

Art. 36. Personnel d'encadrement

- (1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.
- (2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi-poste par tranche entamée de quatre usagers. **Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise.**
- ~~(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.~~

(3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33.

- (4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.
- (5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.
- (6) ~~Au moins quatre-vingt pour cent du personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.~~ **Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (7) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour **pour personnes âgées.** L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents **judiciaires** de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans. Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.
- (10) Parmi l'ensemble du personnel d'encadrement du centre de jour pour personnes âgées, quarante pour cent au moins doivent faire valoir une qualification d'au moins quarante heures en soins palliatifs, ~~conformément à~~ **conformément à l'article 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 pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation.~~

Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

(11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103.

(12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

- 1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 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 ;
- 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 infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

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, et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci. **Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires.**
- (2) L'organisme gestionnaire compose le comité d'éthique de manière à assurer une diversité des compétences tant dans le domaine médical, des aides et ~~de~~ soins qu'à l'égard des questions éthiques, sociales et juridiques. ~~Il est mis en place par l'organisme gestionnaire, ou, dans le cas d'un comité compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, par décision conjointe de leurs organismes gestionnaires.~~ Le comité peut comprendre tant des membres extérieurs à l'organisme gestionnaire que des membres attachés à celui-ci. Le comité doit être composé d'au moins trois personnes, dont un médecin et une personne pouvant se prévaloir d'une formation ~~dont question~~ **prévue** à l'article 6, ~~paragraphe 3~~ **l'article 36, paragraphe 10.**
- (3) Le comité d'éthique a pour mission :

1° de fournir, sur demande d'un usager, de son représentant légal ou d'une personne de contact au sens de l'article 42, **paragraphe 2**, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou ~~des~~ **de répondre à des** questions relatives au respect des droits fondamentaux des usagers;

2° d'accompagner et de conseiller, sur demande, le chargé de direction et le personnel concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux ~~en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34;~~

3° de donner des orientations internes concernant des questions d'ordre éthique ou des questions relatives au respect des droits fondamentaux.

Dans le cadre de sa mission le comité d'éthique peut demander l'avis de la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102.

- (4) Dans l'exercice de sa mission, le comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ses avis émis dans le contexte ~~des points 1° et 2° du paragraphe 3~~ **du paragraphe 3, points 1° et 2°** sont non contraignants et confidentiels. Le comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel de l'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 créé un registre, en langues allemande et française, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.~~

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmis en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :

- 1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ;
- 5° le projet d'établissement ;
- 6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
- 7° le règlement d'ordre intérieur.

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;
- 5° le projet d'établissement ;
- 6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
- 7° le prix journalier ;
- 8° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 39. Règlement général

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

- 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :
 - a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;

- ~~b) les modalités d'admission des usagers ;~~
- ~~c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;~~
- ~~d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;~~
- ~~e) le concept de bienveillance ;~~
- ~~f) les moyens assurant la communication interne et externe ;~~
- ~~g) la gestion des réclamations ;~~
- ~~h) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;~~
- ~~i) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation de la continuité des soins ;~~
- ~~j) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;~~
- ~~k) un système de prévention et de lutte contre les infections ;~~
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
- 4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

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

1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :

- a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
- b) les modalités d'admission des usagers ;
- c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
- d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
- e) le concept de 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 ;
- i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
- j) la continuité des soins ;
- k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
- l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
 - (i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;
 - (ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
 - (iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
 - (iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
 - (v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
 - (vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
 - (vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;

(viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :

- a. des lieux de vie commune ;
- b. de la qualité de l'eau ;
- c. des déchets ;
- d. des excréta ;
- e. du linge ;
- f. du matériel ;

(ix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;

(x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;

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

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

4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

(2) Le règlement général et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou de leurs représentants légaux ainsi qu'à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées par tout moyen approprié.

Art. 40. La forme du contrat

(1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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.

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 ;**
- 7° **8°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 40.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'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. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

- 1° les données d'identification {nom, prénoms, date de naissance, sexe} de l'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° un dossier individuel de soins de santé structuré contenant l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'usager et son évolution. Un règlement grand-ducal en précise le contenu.~~

11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 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) Seuls le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36, le médecin traitant, ainsi que l'usager et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

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

1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;

2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager.

- (6) À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, l'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.

Art. 43. Qualité des prestations et services

- ~~(1) L'organisme gestionnaire doit mettre en place un système de la gestion de qualité qui évalue au moins les points suivants :~~
- ~~1° le règlement général défini à l'article 39 par rapport aux objectifs de qualité définis en vertu de l'article 39, paragraphe 1^{er}, point 1°, lettre i);~~
- ~~2° la qualité des soins et de prise en charge des usagers;~~
- ~~3° l'organisation interne par rapport aux objectifs de qualité :~~
- ~~a) la direction du centre de jour pour personnes âgées,~~
- ~~b) la gestion du personnel dont la procédure de recrutement et les offres de formation et de formation continue au bénéfice du personnel,~~

- ~~c) l'organisation des flux de travail,~~
- ~~d) les outils et méthodes de travail,~~
- ~~e) la gestion des infrastructures et la maintenance des équipements ;~~
- ~~4° le degré de satisfaction des usagers, du personnel et des proches par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 ;~~
- ~~5° une analyse des facteurs de réussite permettant d'atteindre les objectifs de qualité ;~~
- ~~6° une analyse des risques pouvant impacter les objectifs de qualité ;~~
- ~~7° la pertinence des indicateurs de qualité.~~

Un règlement grand-ducal précise les indicateurs de qualité à évaluer par le système de la gestion de qualité prévus aux points 1° à 7° de l'alinéa 1^{er}.

~~L'organisme gestionnaire doit également formuler des objectifs et des recommandations pour la prochaine période d'évaluation.~~

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

- 1° l'admission et l'accueil de l'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 ;**
- 3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;**
- 4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.**

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède.

Art. 44. Agrément

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un centre de jour pour personnes âgées conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. 45. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
 - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
 - 2° l'identité **comprenant** {nom, prénom, date de naissance et sexe} du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui ~~les occupent~~ **l'occupent**, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;

- 4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées** que le centre de jour pour personnes âgées est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 5° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;
- 6° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité ~~dans la fonction publique~~ **dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles** pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
- 7° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
- 8° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour **pour personnes âgées**.

- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

Art. 46. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 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~~ **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}~~ **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 » : ~~tout service~~ **toute structure offrant un service** qui s'adresse aux personnes âgées d'une région déterminée et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif ;
- 3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures adaptées aux ressources de la personne qui favorisent l'information, l'inclusion, les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
- 4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 48. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le club Aktiv Plus réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Le club Aktiv Plus doit disposer d'au moins un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. 49. Prestations et services

- (1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:
 - 1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;
 - 2° des offres de formation ;
 - 3° des offres de rencontre et de loisir ;
 - 4° des offres d'information et d'orientation ;
 - 5° des activités favorisant la participation active ;
 - 6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.
- (2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 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 ~~des services du club~~. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète.
- (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (4) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 51 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~du service~~ **du club Aktiv Plus**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (5) Le chargé de direction doit:
 - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
 - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
 - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
 - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux

ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

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

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

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

Art. 51. Personnel d'encadrement

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

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 49.

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

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

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

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

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

Art. 52. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants : **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**

- 1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, l'adresse **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ;
- 4° le projet d'établissement ;
- 5° le règlement d'ordre intérieur.

Art. 53. Règlement général

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

- 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du club Aktiv Plus. Il définit au moins :
 - a) les modalités d'inscription et de désistement ;
 - b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
 - c) les moyens assurant la communication interne et externe ;

- d) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**
- e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;
- 4° l'organigramme du club Aktiv Plus.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

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

Art. 54. Qualité des prestations et services

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

- ~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le club Aktiv Plus.~~

- ~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 54. Le rapport d'activité

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° **les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :**
 - a) **le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;**
 - b) **par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;**
 - c) **l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;**
- 2° **les caractéristiques des activités, à savoir :**
 - a) **le nombre total d'activités réalisées ;**
 - b) **les types d'activités ;**
 - c) **sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;**
 - d) **sur une année et par type d'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 ~~certifiée et~~ signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus~~ **la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus** portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus** que le club Aktiv Plus est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
 - 5° le règlement général.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

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

Art. 57. Gestion des dossiers d'agrément

(1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.

(2) Le registre prévu au paragraphe 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~~ **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 ~~personnes~~ **usagers** la livraison à domicile d'un repas ;
- 3° « usager » : la personne âgée ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 59. Infrastructures et équipement

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

Art. 60. Prestations et services

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

- 1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'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 de l'établissement **du service repas sur roues**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (3) **Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.**

~~(3)~~ **(4)** Le chargé de direction doit:

- 1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
- 2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
- 3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
- 4° remplir la condition d'honorabilité qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.

~~(4)~~ **(5)** L'honorabilité du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents **judiciaires** pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.

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

Art. 62. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

~~(2)~~ L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.
Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants :~~

- ~~1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~
- ~~2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~
- ~~3° le nom du chargé de direction ;~~
- ~~4° le prix du repas facturé à l'utilisateur ;~~
- ~~5° la population cible du service ;~~
- ~~6° le modèle type du contrat de services.~~

(3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;**
- 2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;**
- 3° le nom du chargé de direction ;**
- 4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;**
- 5° le prix du repas facturé à l'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 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) 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.

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.
- (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 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. ~~65~~ 66. Agrément

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

- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service repas sur roues conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~66~~ 67. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
 - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
 - 2° l'identité **comprenant** {nom, prénom, date de naissance et sexe} du chargé de direction du service repas sur roues, les documents relatifs à sa qualification professionnelle et à son expérience professionnelle, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues que le chargé de direction répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues** que le service repas sur roues est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée au siège du service repas sur roues.

Art. ~~67~~ 68. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1^{er}, porte sur les données énumérées à l'article ~~66~~ 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~~ **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. ~~68~~ 69. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées, soit aux personnes âgées, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;
- 3° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de la coordination du service activités seniors conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8

septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. ~~69~~ 70. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le service activités seniors réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Le service activités seniors doit disposer au moins d'un espace bureau et de sanitaires accessibles pour accueillir les usagers.

Art. ~~70~~ 71. Prestations et services

- (1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article ~~68~~ **69**, point 2°.
- (2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.
- (3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

Art. ~~71~~ 72. Chargé de direction

- (1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.
- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article ~~72~~ **73** pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière ~~de l'établissement~~ **du service activités seniors**. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (4) Le chargé de direction doit:
 - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
 - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
 - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
 - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux

ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

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

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

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

Art. ~~72~~ 73. Personnel d'encadrement

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

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

(2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article ~~70~~ **71**.

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

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

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

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

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

Art. ~~73~~ 74. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour

finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants: **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**~~

- ~~1° le nom et les coordonnées du service activités seniors et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~
- ~~2° la forme juridique, l'adresse **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~
- ~~3° le nom du chargé de direction ;~~
- ~~4° le projet d'établissement ;~~
- ~~5° le règlement d'ordre intérieur.~~

Art. 74 75. Règlement général

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

- 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit au moins :
 - a) la population cible du service activités seniors ;
 - b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
 - c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
 - d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
 - e) ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**
 - f) le système de la gestion de qualité ;
- 2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel ;
- 3° l'organigramme du service activités seniors.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel.

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

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

Art. 75. Qualité des prestations et services

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

~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :

- a) **le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;**
- b) **par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;**

- c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

2° les caractéristiques des activités, à savoir :

- a) le nombre total d'activités réalisées ;
b) les types d'activités ;
c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
f) par activité le prix de participation à payer par les usagers.

Art. ~~76~~ 77. Agrément

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service activités seniors conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~77~~ 78. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
- 2° l'identité **comprenant** {nom, prénom, date de naissance et sexe} du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
- 3° une attestation signée de ~~l'organisme gestionnaire du service activités seniors~~ **la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors** que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;

- 4° l'engagement formel du gestionnaire **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors** que le service activités seniors est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
- 5° le règlement général.

- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

Art. ~~78~~ 79. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1^{er}, porte sur les données énumérées à l'article ~~77~~ **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 **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. 79. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service téléalarme » : toute activité consistant à garantir, tous les jours de l'an, vingt quatre heures sur vingt quatre, à aux moins trois personnes, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
- 3° « usager » : la personne âgée et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 4° « organisme gestionnaire » : la personne physique ou morale qui est chargée de la gestion et de l'exploitation du service téléalarme conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

Art. 80. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
- 3° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;
- 4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'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.**

Art. ~~80~~ 81. Obligations du gestionnaire de l'organisme gestionnaire

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

- 1° un service opérationnel, tel que défini à l'article ~~79~~ 80, point 2°, tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre ;
- 2° la gestion de l'accès au domicile de l'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 les centres de secours en charge du lieu de résidence des usagers du service téléalarme.~~

6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

- a) **les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'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.**

Art. ~~81~~ 82. Chargé de direction

- (1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme. **Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.** Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'absence de longue durée **dépassant une période ininterrompue de quatre semaines** ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article ~~82~~ 83 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de

L'établissement du 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. ~~82~~ 83. Le personnel du service téléalarme

- (1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.
Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre **au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail** tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.
- (2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**.
Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.
Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre au plus tard deux ans après l'engagement sous contrat de travail tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

Art. ~~83~~ 84. Informations

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

(1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3.

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

~~Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1^{er}. Sur demande, les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à tout intéressé par tout moyen approprié.~~

~~À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification. À l'issue de cette période, les données doivent être irrémédiablement détruites ou anonymisées.~~

~~Dans le cadre des missions conférées à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées et conformément à l'article 102, paragraphe 3, les données recueillies lui sont accessibles sous une forme anonymisée.~~

(2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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 informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants: **Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :**~~

- ~~1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;~~
- ~~2° la forme juridique, l'adresse **les coordonnées** et le nom de l'organisme gestionnaire ;~~
- ~~3° le nom du chargé de direction ;~~
- ~~4° le projet d'établissement ;~~
- ~~5° la population cible ;~~
- ~~6° le modèle type du contrat d'hébergement ;~~

7° le règlement d'ordre intérieur.

Art. ~~84~~ 85. Projet d'établissement

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit au moins :
- 1° la population cible ;
 - 2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;
 - 3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article ~~80~~ **81**;
 - 4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
 - 5° ~~la gestion des réclamations ;~~ **la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ;**
 - 6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
 - 7° le système de la gestion de qualité ;
 - 8° l'organigramme du service téléalarme.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec le personnel.

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

Art. ~~85~~ 86. La forme du contrat de services

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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.

Art. ~~86~~ 87. Le contenu du contrat de services

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'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 ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;
 - 5° indique le prix des services ;

- 6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
- 7° contient le projet d'établissement ;
- 8° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat ;
- 9° **mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ;**
- 9° **10°** prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.

(2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article ~~85~~ **86**.

Tout changement de tarification doit être notifié à l'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. ~~87~~ **88. 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 de 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. ~~L'organisme gestionnaire est considéré, en ce qui concerne le traitement des données visé par le présent article, comme le responsable du traitement.~~

(2) Le dossier individuel comprend :

- 1° les données d'identification **comportant** {nom, prénoms, date de naissance, sexe} de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux **comportant 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 **comportant** {nom, prénoms} et les coordonnées de contact des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur et, ~~les cas échéant~~ **le cas échéant**, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
- 4° les données d'identification **comportant** {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 ~~dont question~~ **prévue** à l'article ~~80~~ **81**;
- 8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur.

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

~~(4) Seuls le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 82, paragraphe 2, ainsi que l'utilisateur et, le cas échéant, son représentant légal sont autorisés à accéder aux données comprises dans le dossier individuel dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur et sont astreints au secret professionnel dans les conditions et sous les peines prévues à l'article 458 du Code pénal.~~

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

- 1° l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal ;
- 2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'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. 88. Qualité des prestations et services

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

- ~~(2) L'évaluation prévue au paragraphe 1^{er} doit être réalisée au moins tous les cinq ans.~~

~~Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.~~

- ~~(3) Endéans un mois après sa finalisation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.~~

Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° les caractéristiques des usagers, à savoir :
 - a) le nombre d'utilisateurs ;
 - b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des utilisateurs ;
 - c) l'évolution du nombre des utilisateurs par rapport à l'année précédente ;
- 2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;
- 3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;
- 4° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention.

Art. ~~89~~ 90. Agrément

- (1) Les activités tombant dans le champ d'application de ce chapitre sont interdites si elles ne répondent pas aux conditions d'exercice des activités conformément à l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (2) Le ministre octroie un agrément couvrant l'ouverture et l'exploitation d'un service téléalarme conformément au présent chapitre et à la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) L'agrément s'entend sans préjudice des autorisations à solliciter en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires.

Art. ~~90~~ 91. Dossier d'agrément

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
 - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
 - 2° l'identité **comprenant** {nom, prénoms, date de naissance et sexe} du chargé de direction du service téléalarme, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme que le chargé de direction dispose des compétences requises et remplit la condition d'honorabilité **sur base des antécédents judiciaires** ;
 - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation signée de l'organisme gestionnaire du service téléalarme **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme** portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents **du personnel** et une attestation signée de l'organisme gestionnaire du service que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises ;
 - 4° l'engagement formel ~~du gestionnaire~~ **de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme** que le service téléalarme est accessible à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux ;
 - 5° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de services.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service téléalarme.

Art. ~~91~~ 92. Gestion des dossiers d'agrément

- (1) En vue de la gestion et du suivi administratif, du contrôle des demandes d'agrément, de la gestion des dossiers d'agrément et des agréments accordés, le ministre met en place un registre **des agréments** qui contient des données à caractère personnel.
- (2) Le registre prévu au paragraphe 1^{er}, porte sur les données énumérées à l'article ~~90~~ **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~~ **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 - Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées
Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées

Art. 92 93. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « logement » : un ensemble de locaux destinés à l'habitation, formant une seule unité et comprenant au moins une pièce de séjour, une niche de cuisine et une salle d'eau avec WC, au sens de l'article 1^{er}, point 2° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs ;
- 2° « bâtiment d'habitation collectif » : par dérogation à l'article 1^{er}, point 3° de la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs tout bâtiment qui comporte au moins deux unités de logement distinctes bâties et desservies par des parties communes ;
- 3° « dénomination visant des personnes âgées » : toute forme de publicité visant des personnes âgées pouvant avoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

Art. 93 94. Obligations

- (1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement visé par le présent chapitre, à la loi du ~~jjmmaaaa~~ **7 janvier 2022** portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :
 - 1° aux circulations extérieures ;
 - 2° à l'accès au bâtiment ;
 - 3° aux parties communes du bâtiment ;
 - 4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
 - 5° aux sanitaires ;
 - 6° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;
 - 7° à la signalétique.

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

(2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

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

Chapitre 9 - Conseil supérieur des personnes âgées

Art. ~~94~~ 95. Conseil supérieur des personnes âgées

- (1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « le Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « le ministre » qui a pour missions :
- 1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
 - 2° de promouvoir les droits des personnes âgées;
 - 3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
 - 4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
 - 5° ~~d'aviser~~ **de donner son avis sur** tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
 - 6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.
- (2) Le Conseil est composé de ~~membres~~ **13 membres et de 12 membres cooptés au plus**, relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du ~~Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises~~ **Syndicat des villes et communes luxembourgeoises**, de l'Etat ainsi que de ~~membres cooptés~~ au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.
~~La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.~~
Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil.
- (3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil. Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.
Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le ~~Président~~ **président**, frais de route compris.

Chapitre 10 - Accord préalable

Art. ~~95~~ 96. Accord préalable

- (1) Le demandeur est en droit d'obtenir, avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure prévu aux articles 2 et 33 un accord préalable sur celui-ci, s'il résulte des pièces versées à l'appui de la demande, que le projet répond aux exigences de la présente loi et de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

A cet effet et pour permettre une appréciation, le dossier ~~introduit~~ doit contenir, selon le projet d'infrastructure visé, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 9, paragraphe 1^{er}, point 1^o, lettres a, c et d, soit les informations du projet d'établissement visé à l'article 39, paragraphe 1^{er}, point 1^o, lettres a, c et d, le règlement de sécurité et le plan d'intervention ainsi que deux jeux de plans portant sur les façades, coupes, vue en plan de chaque étage en échelle 1:200, détail des logements en échelle 1:20, ainsi qu'un plan d'implantation. Le ministre a le droit de demander des détails supplémentaires selon besoin.

- (2) L'accord préalable n'engage le ministre que par rapport aux éléments soumis à son appréciation et dans la mesure où le projet est réalisé conformément au dossier présenté. Il ne dispense pas de l'agrément ~~dont question~~ prévu aux articles 14 et 44.
- (3) L'accord préalable préalable est caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans.

Chapitre 11 - Surveillance par le ministre

Art. ~~96~~ 97. Surveillance par le ministre

- (1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des ~~chapitres 1 à 7~~ chapitres 1^{er} à 7 de la présente loi et ~~de son règlement d'exécution~~ du règlement grand-ducal pris en son exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.
- (2) Chaque gestionnaire organisme gestionnaire doit tenir à la disposition des agents chargés par le ministre de surveiller et de contrôler la conformité du service agréé avec les dispositions de la présente loi, un dossier d'agrément mis à jour.

Chapitre 12 – Gestion des réclamations

Art. 97. Gestion des réclamations

- (1) ~~La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal et l'organisme gestionnaire.~~
- (2) ~~Le résident, l'utilisateur, la personne de contact mentionnée dans le dossier individuel ou le représentant légal doivent adresser leur réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.~~

Chapitre 13 12 – Service national d'information et de médiation pour personnes âgées Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

Art. 98. Mission Missions du service national d'information et de médiation pour personnes âgées service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées

(1) Il est créé, sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées**, qui a pour mission:

- 1° la prévention des différends par le biais de la promotion de la communication entre les résidents de structures d'hébergement pour personnes âgées ou les usagers de services pour personnes âgées et les organismes gestionnaires au sens de la présente loi;
- 2° l'information sur les droits et obligations des résidents ou usagers, de même que sur les droits et obligations correspondants des organismes gestionnaires;
- 3° l'information
 - a) sur le droit d'un organisme gestionnaire déterminé de prester des services ~~ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique;~~ ;
 - b) sur les normes à respecter dans les domaines des infrastructures et équipements, du personnel ainsi que des prestations et services; ;
 - c) sur les obligations et orientations en matière de qualité et de sécurité des services, ~~y compris les dispositions sur la surveillance et la gestion de qualité des organismes gestionnaires;~~ ;
 - d) sur les règlements généraux, projets d'établissement et les droits et obligations résultant des contrats conclus entre les résidents ou usagers et les organismes gestionnaires ;
- 4° l'émission de recommandations aux organismes gestionnaires relatives à la mise en œuvre des droits et obligations des résidents ou usagers et des organismes gestionnaires, de même que relatives à la gestion des ~~plaintes~~ **réclamations** et différends;
- 5° l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la médiation dans le domaine des personnes âgées;

- 6° **la conduite, avec l'accord des parties, d'une mission de médiation dans un différend ayant pour objet la prestation d'un service pour personnes âgées;**
- 7° **l'information et le conseil des résidents ou usagers au sujet des possibilités en matière de règlement de leur réclamation en l'absence de solution par la voie de la médiation;**
- 8° la transmission d'informations et, s'il y a lieu, de suggestions au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ainsi qu'à l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance et à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

Le service peut, en cas de besoin, se déplacer auprès des parties à la médiation ou établir une présence auprès d'un organisme gestionnaire.

(2) Le recours au ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est gratuit.

(3) L'Etat met à la disposition du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ sont à charge du budget de l'Etat.

(4) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** établit son règlement d'ordre **intérieur**.

(5) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** élabore un rapport annuel qui établit un bilan de son activité et qu'il remet au ministre **ayant la Famille dans ses attributions**. Ce rapport peut également contenir des recommandations et expose les difficultés éventuelles que ledit service a rencontrées dans l'exercice de ses missions.

Art. 99. Saisine du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil**

(1) Dans le cadre de sa mission de prévention, d'information et de conseil, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut être saisi par:

- 1°** le résident ou l'utilisateur respectivement ~~un~~ **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 pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut se faire par écrit ou moyennant une déclaration orale faite dans une des langues prévue à l'article 3 de la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues.

(2) Sur mandat écrit du résident, de l'usager, du représentant légal ou de la personne de contact définie dans le dossier individuel, le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est en droit d'obtenir communication de tous les éléments pertinents en rapport avec le traitement du dossier dont il a été saisi, notamment les éléments médicaux, soignants ou administratifs du dossier du résident ou de l'usager. Il peut prendre tous renseignements utiles auprès des organismes de sécurité sociale ou d'autres administrations.

Art. 100. Procédure de médiation devant le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées**

(1) Avec l'accord des parties le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** peut procéder à la médiation des parties à un différend ayant pour objet la prestation de services pour personnes âgées.

Le résident ou l'usager peut se faire assister par une personne de contact définie dans le dossier individuel.

(2) Le médiateur peut, avant d'accepter une mission de médiation, proposer aux parties une rencontre informelle d'échange et de discussion, en l'absence de leurs conseils juridiques éventuels. Dès l'acceptation de la mission de médiation, les parties sont libres de se faire assister par leurs conseils juridiques éventuels.

(3) Dans le cadre du processus de médiation et avec l'accord des parties en médiation, le médiateur peut se faire assister par un expert à chaque fois qu'il l'estimera nécessaire pour assumer sa mission.

(4) L'assureur éventuel d'une des parties à la médiation est admis à intervenir dans le processus de médiation.

Si au cours du processus de médiation il apparaît que le différend est susceptible d'engager la responsabilité d'une des parties à la médiation, le médiateur informe cette partie que conformément à l'article 88 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance l'indemnisation ou la promesse d'indemnisation de la personne lésée faite par l'assuré sans l'accord de l'assureur n'est pas opposable à ce dernier.

(5) Lorsque les parties parviennent à un accord total ou partiel de médiation, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties à la médiation.

L'accord de médiation contient les engagements précis pris par chacune des parties. Les articles 2044 et suivants du Code civil sont applicables.

Art. 101. Statut du médiateur et du personnel affecté au service du médiateur

(1) Le ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** et ce sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions.

Le médiateur doit être titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'État du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un master ou de son équivalent. Il doit disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années dans un domaine utile à l'exercice de sa fonction. Dans l'exercice de sa fonction, il est dispensé de l'agrément en tant que médiateur agréé prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

Il est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en ~~Conseil~~ **conseil** peut, sur proposition du ministre ayant la Famille dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons et majorations de l'indice se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi hors cadre correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée du cadre normal.

~~(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la réglementation fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat qui est applicable en la matière, sur base d'une décision individuelle prise en vertu de l'article 23 du règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2000 fixant le régime des indemnités des employés occupés dans les administrations et services de l'Etat.~~

(5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation.

En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel

cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur bénéficie d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le secrétariat du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que tous les autres membres ou collaborateurs du ~~service national de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal leur est applicable.

(8) La fonction de médiateur au sein du ~~service national d'information et de médiation pour personnes âgées~~ **service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées** est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'un organisme gestionnaire, d'un autre prestataire d'aides et de soins ou d'une association ayant la défense des intérêts des résidents, usagers ou patients dans ses missions, à l'exception d'une mission dans le domaine de la médiation.

Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

Art. 102. Commission permanente pour le secteur des personnes âgées

(1) Une Commission permanente pour le secteur des personnes âgées, ci-après dénommée « Commission », exerce des fonctions consultatives auprès du ministre **ayant la Famille dans ses attributions** et :

- 1° peut émettre des recommandations par rapport aux projets d'établissement des organismes gestionnaires établis **établis** en vertu des articles 9, paragraphe 1^{er}, point 1°, 24, paragraphe 1^{er} et 39, paragraphe 1^{er}, point 1° ~~de la présente loi~~ ;
- 2° peut émettre des recommandations par rapport aux évaluations réalisées dans le cadre du système de la gestion de la qualité des organismes gestionnaires en vertu des articles 13, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 28, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 43, ~~paragraphe 4~~ **paragraphe 6**, 54, ~~paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi~~ ;
- 3° ~~avise~~ **donne son avis sur** toute question dont elle est saisie par un comité d'éthique au sens des articles 7, 22 et 37 **ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28 et 43 de la présente loi.**

(2) La Commission peut, de sa propre initiative, proposer au ministre **ayant la Famille dans ses attributions** tous voies et moyens d'ordre sanitaire, financier ou administratif portant amélioration des services pour personnes âgées.

La Commission peut être demandée en son avis par le ministre **ayant la Famille dans ses attributions** ou les ministres ayant **respectivement** la Santé et la Sécurité sociale dans leurs attributions sur toute question relevant des services pour personnes âgées.

(3) La Commission peut, sur demande du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**, réaliser ou faire réaliser des enquêtes, des analyses, des études, des rapports ou des avis sur les différents aspects ~~de la situation des personnes âgées~~ **des services pour personnes âgées** au Luxembourg.

Dans ce cadre, la Commission peut collaborer avec un ou plusieurs experts, un institut de recherche ou un établissement universitaire.

En vue de l'accomplissement des missions lui conférées dans le cadre de l'alinéa 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.** ~~67, 73, 78, 83, 87 et 91 de la présente loi.~~

(4) La Commission se compose :

- 1° de deux représentants du ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° d'un représentant de la Direction de la santé **sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions** ;
- 3° d'un représentant du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions ;
- 4° d'un représentant de l'Administration d'évaluation et contrôle de l'assurance dépendance **sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions** ;
- ~~5° de deux représentants des professions de la santé dont l'un est médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et l'autre professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ;~~
- 5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé**
- ~~i~~
- 6° de deux représentants du groupement le plus représentatif des organismes gestionnaires de services pour personnes âgées ;
- 7° d'un représentant du Conseil supérieur des personnes âgées.

Il y a autant de membres suppléants qu'il y a de membres effectifs.

Les membres effectifs et suppléants sont nommés pour une durée de cinq ans par arrêté grand-ducal sur proposition du ministre **ayant la Famille dans ses attributions**.

(5) La Commission est présidée par un représentant du ministre ayant la Famille dans ses attributions. Elle peut se constituer en sous-commissions de travail et s'adjoindre des experts.

(6) Un règlement grand-ducal détermine le fonctionnement de la Commission, les procédures à suivre et l'indemnisation des membres qui n'ont pas le statut d'agent de l'État, ~~y compris~~ celle des experts et du secrétaire administratif.

Les frais de fonctionnement et les indemnités des membres de la Commission sont à charge du budget de l'État.

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

- (1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.
- (2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.
- (3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe,
 - a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
 - b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.
- (4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.
- (5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.
- (6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.
- (7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :
 - 1° être détenteur soit :
 - a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

- b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
 - c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 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 d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
 - d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
 - e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.
- 2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
 - 3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
 - 4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins 40 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;
 - 5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
 - 6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
 - 7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.
- (8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :
- 1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 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) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.
- (10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

- (11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires

- (1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », appelée par la suite formation « référent en hygiène » s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 et 21 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.
- (2) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.
- (3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,
- a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
 - b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.
- (4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.
- (5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

(6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.

(7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

1° être détenteur soit :

a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;

c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;

d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;

e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.

2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;

3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;

4° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins 24 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;

5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;

6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;

7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.

(8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 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) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre ~~14~~ 16 - Dispositions modificatives et transitoires

Art. ~~103~~ 105. Dispositions modificatives

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

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

2° A l'article 2, alinéa 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) ~~libellé~~ libellée comme suit:

« f) en ce qui concerne les services pour personnes âgées respecter les dispositions de la loi du ~~jimmaaaa~~ portant sur la qualité des services pour personnes âgées. ».

Art. ~~104~~ 106. Dispositions transitoires

(1) Les dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ 70 de la présente loi ne s'appliquent pas aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie moins de trois ans après l'entrée en vigueur de la présente loi.

Pour les centres intégrés pour personnes âgées, les maisons de soins, les centres 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} ~~du présent paragraphe~~, les règles applicables aux infrastructures en vertu de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique restent en vigueur.

Si l'organisme gestionnaire entreprend des travaux de transformation, de modernisation ou d'aménagements substantiels, il est tenu de se conformer aux dispositions des articles 2, 33, 48 et ~~69~~ **70** de la présente loi.

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

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, ~~l'article 8, à l'exception du point 7° du paragraphe 3 de la présente loi~~ **l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi**, est également applicable aux structures et services pour personnes âgées ayant obtenu un agrément avant l'entrée en vigueur de la présente loi en tant que « logement encadré pour personnes âgées ».

- (3) Les dispositions de l'article ~~93~~ **94** sont applicables à tout ~~immeuble~~ **bâtiment d'habitation collectif** défini à l'article ~~92~~ **93** qui est vendu ou loué après l'entrée en vigueur de la présente loi. Les dispositions de l'article ~~103~~ **105**, point 1° sont applicables pour tout nouveau règlement de copropriété conclu après l'entrée en vigueur de la présente loi.
- (4) Les chargés de direction des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 7, à l'article 19, paragraphe 7, à l'article 35, paragraphe 5, à l'article 50, paragraphe 5, à l'article 61, paragraphe ~~3~~ **4**, à l'article ~~71~~ **72**, paragraphe 4 et à l'article ~~81~~ **82**, paragraphe 4 sont autorisés à conserver leur titre et leur fonction.

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

Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction.

- (5) A compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées dispose d'un délai de cinq ans pour effectuer la formation en psychogériatrie visée au paragraphe 4 des articles 6 et 21 et du paragraphe 11 de l'article 36.

Art. ~~105~~ **107. Dispositions finales** Intitulé de citation

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

Art. ~~106~~ 108. Entrée en vigueur

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

ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

- a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
- b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
- c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
- d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
- e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

- a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
- b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
- c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
- d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
- e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

- a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
- b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
- c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;
- d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

- a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
- b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
- c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
- d) proposition de solutions pour chaque situation ;
- e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

- a) **acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;**
- b) **amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.**

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent hygiène » comprend les modules suivants :

Module 1 : Introduction

- a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir
- b) pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
- c) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
- d) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

- a) définition ;
- b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
- c) hygiène des mains ;
- d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
- e) port de gants ;
- f) protection de la tenue ;
- g) port du masque ;
- h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;
- i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

- a) précautions additionnelles contact ;
- b) précautions additionnelles gouttelette ;
- c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

- a) textes de référence au Luxembourg ;
- b) sites internet de référence au Luxembourg ;
- c) rôle du référent et ses missions ;
- d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;
- e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;
- f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires.

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

Observation(s) préliminaire(s)

Le projet de loi sous rubrique a été soumis à l'avis du Conseil d'État le 14 février 2020. En date du 4 mars 2021 le Conseil d'État a rencontré Madame le Ministre de la Famille et de l'Intégration pour un échange de vues.

Le 28 septembre 2021, suite à cet échange de vues, le Conseil d'État a été saisi de cent quarante-trois amendements gouvernementaux.

Le présent texte d'amendements gouvernementaux tient compte de l'avis du Conseil d'État du 1^{er} avril 2022 qui se rapporte au texte coordonné du projet de loi sous examen tel qu'il est issu des amendements gouvernementaux du 28 septembre 2021.

Au vu des nombreuses modifications qui sont apportées au projet de loi amendé et dans une optique d'accroître la lisibilité des amendements ci-dessous, il est proposé de présenter ces derniers en caractères non gras, non soulignés et non barrés.

Le texte coordonné du projet de loi sous rubrique reprenant les amendements proposés (figurant en caractères gras et soulignés, respectivement en caractères barrés) est joint en annexe. Il y a lieu de préciser que les amendements gouvernementaux soumis au Conseil d'État le 28 septembre 2021, ont été intégrés dans le texte coordonné et n'y figurent plus en caractères gras et soulignés.

Amendement n° 1.

Dans l'ensemble du projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, à l'exception des nouveaux articles 105 et 107, les termes « jjmmaaaa » sont remplacés par les termes « 7 janvier 2022 ».

Commentaire :

Alors que le projet de loi amendé renvoie à plusieurs reprises à la loi du « jjmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation

collectifs » et vu que ce cette loi a entretemps été votée et publiée, il y a lieu de renvoyer à la date exacte de cette loi.

Amendement n° 2.

Dans l'ensemble du projet de loi amendé, les termes « service national d'information et de médiation pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées ».

Commentaire :

Alors que le chapitre 2 de la loi en projet ne s'adresse pas exclusivement aux personnes âgées et afin d'éviter toute confusion, il est proposé de modifier la dénomination du nouveau service.

Amendement n° 3.

À l'article 1^{er}, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 6°, les termes « le ou » sont supprimés ;

2° Au point 8°, il y a lieu d'accorder les termes « physiques », « psychiques » et « sociales » au singulier.

Commentaire :

Il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 4.

À l'article 2 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes

1° Il est inséré un espace entre le point qui suit le numéro d'article et l'intitulé de l'article ;

2° Au paragraphe 2, la troisième phrase est remplacée par la phrase suivante :

« Les logements individuels et de type « appartement » peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents. » ;

3° Au paragraphe 3, alinéa 3, le terme « maximum » est supprimé après le terme « nombre » ;

4° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux besoins des résidents. » ;

5° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Un règlement grand-ducal précise :

- 1° la conception et l'aménagement des bâtiments, concernant la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, les lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adaptée ;
- 2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
- 3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
- 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
- 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
- 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. » ;

6° Le paragraphe 6 est modifié comme suit :

- a) À la phrase liminaire, les termes « peut accorder » sont remplacés par le terme « accorde », le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » et les termes « de la structure d'hébergement pour personnes âgées » sont insérés après le terme « bâtiment » ;
- b) Au point 1°, le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » ;
- c) Le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part.

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

- a) le coût estimé des travaux ;
- b) l'utilité 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. » ;
- d) Le point 3° est supprimé.

Commentaire :

Au point 1° il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une remarque faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 selon laquelle la troisième phrase serait à mettre en phase avec la définition de la notion d'« unité adaptée ».

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 selon laquelle il y a lieu de faire abstraction du terme « maximum ».

Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. En effet, dans un souci de sécurité juridique, le Conseil d'État avait proposé d'apporter des modifications à la disposition en question. Ainsi, les auteurs ont procédé à une reformulation du paragraphe 4 en supprimant le bout de phrase et en ajoutant une disposition similaire à l'article 2, paragraphe 5, point 6° (amendement n° 9).

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en y prévoyant le terme « individuel ».

Par le biais du point 5° et conformément à l'avis du Conseil d'Etat, le paragraphe 5 est complété afin de délimiter plus clairement les points à préciser dans le règlement grand-ducal.

A l'instar des différents règlements grand-ducaux pris en application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, le règlement grand-ducal précise des normes spécifiques à respecter au niveau des infrastructures des structures agréées. Il s'agit de définir des normes propres et supplémentaires au droit commun. Ainsi, il est proposé de compléter le point 1° par des exigences pour la zone d'entrée, la liaison entre bâtiments, les surfaces de stockage, la superficie des lieux de vie commune, la hauteur des locaux, les ascenseurs et l'unité adapté. Les points 2° à 5° restent inchangés. Il est proposé d'insérer un nouveau point 6° qui tient compte de l'avis du Conseil d'Etat aux yeux duquel, il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire.

Le point 6°, lettres a) et b) fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le nouveau libellé du point 2° du projet de loi amendé s'inspire du texte de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée.

De plus, en supprimant le point 3°, il est fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 5.

À l'article 3 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, deuxième phrase, le bout de phrase « , de type « appartement » ou de type « oasis » » est supprimé ;
- b) Au point 1°, troisième phrase, les termes « au moins » sont insérés après les termes « servi chaud » ;
- c) Le point 4° est remplacé par la disposition suivante :

« 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, l'accompagnement des résidents lors d'une visite médicale au sein et en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de disposer du matériel et de l'équipement de soins et de diagnostic approprié ; » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) À l'exception de l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les services et prestations déterminés au paragraphe 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. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettres a) et b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent à la lettre c), de remplacer le point 4° afin de prévenir que cette disposition soit source d'insécurité juridique.

Vu les observations du Conseil d'Etat et de la COPAS formulées dans leurs avis respectifs, il est proposé au point 2° de préciser l'article 3, paragraphe 2. Ainsi, l'accompagnement du résident à une visite médicale en dehors de la structure d'hébergement ne fait pas partie intégrante du prix d'hébergement, mais peut être contenu dans le catalogue des suppléments.

Amendement n° 6.

À l'article 4 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes.

1° Au paragraphe 1^{er}, première phrase, les termes « l'établissement » sont remplacés par les termes « la structure » ;

2° Au paragraphe 3, deuxième phrase, les termes « qui sont alors solidairement responsables » sont supprimés ;

3° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » ;

4° Au paragraphe 8, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Aux points 1° et 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent au point 3° de préciser l'expression « absence de longue durée ».

Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 7.

À l'article 5 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

2° Au paragraphe 4, deuxième alinéa, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022, en précisant au point 2° que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 8.

À l'article 6 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Pour assurer un encadrement en aides et soins, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un nombre minimal en personnel d'encadrement fixé comme suit en fonction des niveaux de besoin hebdomadaire en aides et soins définis à l'article 350, paragraphe 3 du livre V du Code de la sécurité sociale :

- 1° au moins un poste à plein temps par vingt usagers ne présentant pas de besoin hebdomadaire en aides et soins ;
- 2° au moins un poste à plein temps par dix usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 1 ou 2 ;
- 3° au moins un poste à plein temps par cinq usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau 3 à 5 ;
- 4° au moins un poste à plein temps par 2,5 usagers présentant un niveau de besoin hebdomadaire en aides et soins de niveau supérieur ou égal à 6.

Une permanence d'encadrement en aides et soins doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept par une présence infirmière et par un agent faisant partie du personnel d'encadrement.

La présence d'un agent supplémentaire faisant partie du personnel d'encadrement pour chaque tranche supplémentaire de trente lits est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. Cet alinéa s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale. » ;

2° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1^{er}, dernier alinéa, de » ;

3° Le paragraphe 3 est complété par les termes « 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° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » :

5° Au paragraphe 5, deuxième phrase, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveillance » et le terme « à » est supprimé à deux reprises ;

6° Le paragraphe 6 est remplacé par la disposition suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

- 1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 9, paragraphe 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 ;
- 5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Par le biais du point 1°, le nombre de lits à partir duquel la présence d'un agent supplémentaire est requis, est porté de soixante à trente.

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 4° a comme objectif de répondre à l'opposition formelle du Conseil d'État. Suite à cette opposition formelle, un nouvel article 103 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique. Pour le surplus il est renvoyé au commentaire de l'amendement y relatif.

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le nouveau libellé du paragraphe 6 précise les missions du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Par ailleurs, il est précisé que le référent signale chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé. La formation du référent hygiène est désormais définie à l'article 104.

Amendement n° 9.

À l'article 7 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérés en exposant derrière le numéro « 1 » ;
- b) Il est complété comme suit :
« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, le terme « de » est inséré avant le terme « soins » ;
- b) La deuxième phrase est supprimée.

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 1°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1^{er}.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. L'ajout proposé par le présent amendement, est également proposé à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 22, paragraphe 2, première phrase,
- Article 37, paragraphe 2, première phrase.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 10.

À l'article 7 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° le paragraphe 3 est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, le terme « des » est remplacé par les termes « de répondre à des » ;
- b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un résident en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 3 » est supprimé ;

2° Au paragraphe 4, les termes « des points 1° et 2° du paragraphe 3 » sont remplacés par les termes « du paragraphe 3, points 1° et 2° » ;

3° Au paragraphe 5, les termes « d'hébergement pour personnes âgées » sont insérés après le terme « structure ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Par le biais du point 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 22, paragraphe 4, deuxième phrase,
- Article 37, paragraphe 4, deuxième phrase.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 11.

À l'article 8 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Il est inséré un espace entre le point qui suit le numéro d'article et l'intitulé de l'article ;

2° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des résidents par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

3° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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. » ;

4° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom, les coordonnées, le matricule de la personne morale ou un identifiant unique ainsi qu'un relevé d'identité bancaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° le nom, la forme juridique, les coordonnées et le matricule de la personne morale ou un identifiant unique de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction, du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
- 4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1^{er}, points 2°, 3° et 4° ;
- 5° le nombre, les types et les catégories de logements ;
- 6° pour chaque logement, le prix mensuel d'hébergement en vertu de son occupation, la catégorie de logement, le type de logement, la superficie du logement ainsi que le montant de la caution ;
- 7° la liste et les prix des suppléments ;
- 8° le projet d'établissement ;
- 9° le modèle type du contrat d'hébergement ;
- 10° le règlement d'ordre intérieur. ».

Commentaire :

Au point 1° il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 4° tient compte de plusieurs observations du Conseil d'État. Par ailleurs, l'article 8, paragraphe 3 a été complété et précisé sur certains points. Parmi les données à transmettre figurent désormais également les noms du responsable des soins et du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires. Par ailleurs, le nouveau point 7° précise que le prix mensuel d'hébergement est à communiquer pour chaque logement.

Amendement n° 12.

À l'article 9 du même projet de loi, le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général contenant :

- 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit au moins :
- a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
 - b) les modalités d'admission des résidents ;
 - c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
 - d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans un logement de type « oasis » ;
 - e) le concept de 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 ;
 - i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
 - j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
 - k) la continuité des soins ;
 - l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
 - (i) le nettoyage des chambres et des lieux de vie commune ;
 - (ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
 - (iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
 - (iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
 - (v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
 - (vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
 - (vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
 - (viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
 - a. des lieux de vie commune ;
 - b. de la qualité de l'eau ;
 - c. des déchets ;
 - d. des excréta ;

- e. du linge ;
 - f. du matériel ;
 - (ix) les conduites à tenir chez un résident ou un membre du personnel infecté ;
 - (x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;
 - m) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les résidents, les visiteurs et le personnel ;
- 4° l'organigramme de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les résidents et le personnel. ».

Commentaire :

Le bout de phrase se référant à « d'autres concepts de prise en charge spécifique » est supprimé compte tenu de l'opposition formelle du Conseil d'État à l'article 9, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, point 1°, lettre d).

De plus, il a été procédé à la suppression de la lettre k) qui prévoyait que le règlement général devrait définir un système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et des indicateurs d'évaluation. En effet, en vertu du nouvel article 13, cette indication est devenue superflue.

Le nouveau point l) définit désormais avec précision les points à régler dans le cadre du plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a montré la nécessité d'appliquer des procédures et adéquates. Le texte définit clairement les exigences et procédures à mettre en place en matière de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires.

De plus, il est ajouté un nouveau point m). En effet, depuis que les médicaments anti-infectieux sont utilisés, la résistance des micro-organismes (bactéries, champignons, parasites mais également virus) à ces médicaments n'a cessé d'augmenter. Un plan de gestion des antibiotiques permet une utilisation rationnelle et responsable des antibiotiques - par la détection d'une infection (bactérienne), le choix de l'antibiotique approprié, l'adaptation de la durée du traitement, le dosage et la forme de l'administration des antibiotiques. L'objectif est de traiter les personnes de la meilleure manière possible tout en évitant l'apparition de processus de sélection et de résistance chez les bactéries.

Amendement n° 13.

L'article 10, paragraphe 2, du même projet de loi amendé est complété comme suit:

« Lorsque le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales et en absence d'un représentant légal, un membre de la famille est habilité à signer le contrat d'hébergement. ».

Commentaire :

Au vu des observations formulées par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022, l'amendement a pour objet de compléter le paragraphe 2 afin de tenir compte des situations exceptionnelles où le résident n'est pas en mesure de signer le contrat d'hébergement pour des raisons médicales ou dans des situations, où aucun représentant légal n'a encore été désigné. Dans des cas exceptionnels, le texte prévoit qu'un membre de la famille pourra signer le contrat.

Amendement n° 14.

À l'article 12 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la première phrase les termes « plan de prise en charge du résident » sont remplacés par les termes « plan de vie individuel du résident » ;
- b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) Aux points 1°, 3° et 4°, les parenthèses sont à écarter, pour écrire « les données d'identification comprenant [...] » ;
- b) Au point 1°, les parenthèses sont supprimées, pour écrire « de ses éventuels représentants légaux comprenant nom et prénoms » ;
- c) Le point 10° est remplacé par la disposition suivante :
« 10° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé du résident en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387bis du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. » ;

3° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

- 1° le résident, le cas échéant, son représentant légal ;
- 2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 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. » ;

4° Au paragraphe 6, alinéa 1^{er}, première phrase, une virgule est ajoutée après le terme « continue ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. En ce qui concerne la lettre b), cet amendement a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 12, paragraphe 1^{er} alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Au point 2°, lettre a), il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 27, paragraphe 2, points 1° et 3°,
- Article 42, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°,
- Article 87, paragraphe 2, points 1°, 3° et 4°.

Par le biais de la lettre b) du point 2°, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 27, paragraphe 2, point 1°,
- Article 42, paragraphe 2, point 1°.

L'amendement proposé par le biais de la lettre c) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat et la COPAS dans leurs avis respectifs. Ainsi, la disposition sous revue ne se réfère plus à un règlement grand-ducal spécifique, mais à l'article 387*bis* du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 27, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, première phrase,
- Article 42, paragraphe 6, alinéa 1^{er}, première phrase.

Amendement n° 15.

L'article 13 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« Art. 13. Qualité des prestations et services

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque structure d'hébergement et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

- 1° l'admission et l'accueil du résident ainsi que l'établissement et le respect du plan de vie individuel du résident ;
- 2° la fourniture des prestations et services définis à l'article 3 avec les sous-catégories participation et animation, repas ainsi que chambre et communication ;

3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 9 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 12 ;

4° le degré de satisfaction des résidents par rapport aux prestations et services définis à l'article 3 et au règlement général défini à l'article 9.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 3, le règlement général prévu à l'article 9, le dossier individuel prévu à l'article 12 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 12, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des résidents, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 3 et le règlement général prévu à l'article 9 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des résidents, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les résidents, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102

demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 8.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède. ».

Commentaire :

Au vu des observations des avis du Conseil d'État, de la COPAS et des chambres professionnelles, il est proposé de définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour. Au lieu de laisser le libre choix aux gestionnaires de définir un système de qualité, des objectifs de qualité et des indicateurs d'évaluation, le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal. L'approche choisie fait en sorte que la qualité pourra être comparée entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue. En ce qui concerne l'enquête de satisfaction à mener auprès des résidents, il va de soi que lors du choix de l'échantillon les évaluateurs devront tenir compte des capacités cognitives des personnes à interviewer.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, le texte prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure. Les agents chargés de l'évaluation par le ministre ainsi que l'organisme gestionnaire concerné peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation. Une note insuffisante implique la nécessité d'établir un plan de remédiation à approuver par le ministre, la Commission permanente demandée en son avis. Ce plan de remédiation doit remplir trois conditions, à savoir contenir des mesures concrètes, arrêter un calendrier précis et être élaboré en concertation avec tous les concernés.

Enfin, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transmettre annuellement au ministre des données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Ces données tout comme les résultats des évaluations seront publiés sur le registre prévu à l'article 8. Afin de limiter la charge administrative au minimum, une application de transmission électronique des données sur le registre sera mise en place.

Amendement n° 16.

A l'article 15, paragraphe 2, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 2°, les parenthèses sont écartées pour écrire « l'identité comprenant nom, prénom, date de naissance et sexe » et les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » ;

2° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

3° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées » ;

4° Au point 6°, les termes « du ou des bâtiment(s) » sont supprimés pour écrire « un plan des bâtiments » et les termes « dans la fonction publique » sont remplacés par les termes « dans les administrations et services de l'État, dans les établissements publics et dans les écoles ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que la condition d'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires.

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 30, paragraphe 2, point 2°,
- Article 45, paragraphe 2, point 2°,
- Article 56, paragraphe 2, point 2°,
- Article 66, paragraphe 2, point 2°,
- Article 77, paragraphe 2, point 2°,
- Article 90, paragraphe 2, point 2°.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en remplaçant les termes « les occupent » par les termes « l'occupent ».

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. En ce qui concerne le remplacement des termes « dans la fonction publique », il y a lieu de préciser qu'une modification similaire est également proposée à l'article 45, paragraphe 2, point 6°.

Amendement n° 17.

À l'article 16 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule avant le terme « porte » est supprimée ;

3° Au paragraphe 4, deuxième alinéa, la virgule après les termes « Toute personne » est supprimée, une virgule est insérée après les termes « à quelque titre que ce soit » et le point-virgule avant le terme « sauf » est remplacé par une virgule ;

4° Au paragraphe 5, du projet de loi amendé, les termes « règlement (UE) 2016/679 » sont remplacés par les termes « règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) » et le terme « précité » est inséré entre les termes « (UE) 2016/679 » et le point final.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 31, paragraphe 2,
- Article 46, paragraphe 2,
- Article 57, paragraphe 2,
- Article 67, paragraphe 2,
- Article 78, paragraphe 2,
- Article 91, paragraphe 2.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 31, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
- Article 46, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
- Article 57, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
- Article 67, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
- Article 78, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase,
- Article 91, paragraphe 4, alinéa 2, première phrase.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 31, paragraphe 5,
- Article 46, paragraphe 5,
- Article 57, paragraphe 5,
- Article 67, paragraphe 5,
- Article 78, paragraphe 5,
- Article 91, paragraphe 5.

Amendement n° 18.

À l'article 17, point 2°, du même projet de loi, les termes « toute activité » sont remplacés par les termes « tout prestataire offrant des activités » et les termes « des prises en charge de situations de fin de vie » sont remplacés par les termes « de la prise en charge de situations de fin de vie ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen. De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 19.

À l'article 19 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la troisième phrase, les termes « ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 20 sont » sont remplacés par le terme « est » ;
- b) À la quatrième phrase, les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « est porté » ;

2° Aux paragraphes 2 et 3, les termes « d'aides et de soins à domicile » sont insérés après le terme « service » ;

3° Au paragraphe 4, les termes « qui sont alors solidairement responsables » sont supprimés ;

4° Au paragraphe 6, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » ;

5° Au paragraphe 8, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. Étant donné que les autres dispositions similaires ne prévoient pas la possibilité pour le chargé de direction d'avoir des « délégués », il est proposé de remplacer ce bout de phrase afin de le faire coïncider avec les autres services visés par la loi en projet. La lettre b) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 4°, de préciser l'expression « absence longue durée ».

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 20.

À l'article 20 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

2° Le paragraphe 2 est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

3° Au paragraphe 4, deuxième phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 21.

À l'article 21 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° À l'intitulé et au paragraphe 1^{er}, les termes « des agents d'encadrement » et « d'agents d'encadrement » sont remplacés par les termes « du personnel d'encadrement » ;

2° Au paragraphe 1^{er}, les termes « tirets 1, 4, 7 et 14 » sont remplacés par les termes « premier, quatrième, septième et quatorzième tirets, » ;

3° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1^{er}, dernier alinéa de » ;

4° Le paragraphe 3 est complété par les termes « 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 » ;

5° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » ;

6° Au paragraphe 5, deuxième phrase, le terme « veille » est remplacé par le terme « surveillance » et le terme « à » est supprimé à deux reprises ;

7° Le paragraphe 6 est remplacé par la disposition suivante :

« (6) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

- 1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 24, paragraphe 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 ;
- 5° de signaler chaque événement indésirable ou chaque situation à risque infectieux au responsable des soins de santé.

Un deuxième référent est nécessaire pour les services d'aide et de soins à domicile dont le nombre d'agents d'encadrement sous contrat de travail dépasse cent postes équivalent temps plein.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Les points 1°, 3°, 4° et 6° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat.

Afin de tenir compte d'une observation formulée par la COPAS dans son avis et au vu d'une proportion effectivement plus faible de clients atteints de maladies démentielles qui sont pris en charge à domicile par les professionnels des réseaux d'aide et de soins, le quota de personnel d'encadrement devant obligatoirement suivre la formation en psycho-gériatrie, les auteurs proposent, par le biais du point 5°, de réduire le pourcentage de l'ensemble du personnel d'encadrement devant se prévaloir de ladite formation.

Le point 7° a comme objectif de remplacer le paragraphe 6. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction et au responsable des soins de santé les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figurera comme référent pour toutes questions dans la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Amendement n° 22.

À l'article 22 du même projet de loi, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérés en exposant derrière le numéro « 1 » ;
- b) *In fine* est ajouté la phrase suivante :
« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) La deuxième phrase est supprimée ;

- b) À la troisième phrase (ancienne quatrième phrase), les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, les termes « paragraphe 2, » sont insérés derrière les termes « article 27, » ;
- b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 18 » est supprimé.

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat. La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1^{er}.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. La lettre b) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat.

Le point 3°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat. La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 23.

À l'article 23 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services d'aides et de soins à domicile », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du responsable des soins et du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène sanitaires ;
- 4° l'effectif du personnel d'encadrement, en personnes et en équivalent temps-plein, affecté aux prestations et services visés à l'article 18, paragraphe 1^{er} ;
- 5° le projet d'établissement ;
- 6° le modèle type du contrat de prise en charge. ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

En ce qui concerne le point 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 11.

Amendement n° 24.

À l'article 24, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 6° est complété par le bout de phrase suivant :

« ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux » ;

2° Le point 8° est supprimé et les points 10° et 11° sont remplacés par un nouveau point 9°, libellé comme suit :

« 9° un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :

- a) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
- b) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
- c) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;

- d) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
- e) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
- f) l'utilisation des produits antiseptiques ;
- g) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
 - (i) la gestion des déchets ;
 - (ii) la gestion des excréta ;
 - (iii) la gestion du matériel ;
- h) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;
- i) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;
- j) un plan de procédure et de gestion des antibiotiques.

Commentaire :

L'amendement a pour objet de préciser qui peut introduire une réclamation.

Pour le surplus, il est renvoyé aux commentaires des amendements n° 12 et 13.

Amendement n° 25.

À l'article 27 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, le terme « individuel » est inséré entre le terme « plan » et les termes « de prise en charge » ;
- b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2, point 7° est remplacé par la disposition suivante :

« 7° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'usager en y incluant de façon détaillée les soins de santé administrés conformément à l'article 387bis du Code de la sécurité sociale et du règlement grand-ducal pris en son exécution. » ;

3° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

- 1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;
- 2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 20 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a), fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 25, paragraphe 1^{er} alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Par le biais du point 2°, il est proposé de modifier la disposition sous examen afin d'utiliser la même terminologie que celle utilisée pour l'article 12, paragraphe 2, point 10° (cf. Amendement n° 14).

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 26.

L'article 28 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 28. Qualité des prestations et services**

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services d'aides et de soins à domicile et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des services d'aides et de soins à domicile prévu à l'article 23.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

- 1° l'admission et l'accueil de l'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) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des services pour personnes âgées prévu à l'article 23.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 15.

Amendement n° 27.

À l'article 30, paragraphe 2, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile que ce dernier ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 28.

À l'article 31, paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 29.

À l'article 32, point 2°, du même projet de loi, les termes « tout service » sont remplacés par les termes « toute structure offrant un service ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen.

Amendement n° 30.

À l'article 33 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des usagers et d'un équipement permettant l'accès des usagers. » ;

2° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

« (4) Un règlement grand-ducal précise :

- 1° la conception et l'aménagement des bâtiments ;
- 2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;
- 3° les installations sanitaires nécessaires ;
- 4° le système d'alerte d'urgence individuel ;
- 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
- 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. » ;

3° Le paragraphe 5 est modifié comme suit :

- a) À la phrase liminaire les termes « peut accorder » sont remplacés par le terme « accorde », le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » et les termes « du centre de jour pour personnes âgées » sont insérés après le terme « locaux » ;
- b) Au point 1°, le terme « aux » est remplacé par les termes « à ces » ;
- c) Le point 2° est remplacé comme suit :

« 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité constitue une charge disproportionnée, à savoir une disproportion manifeste entre les exigences concernant la conception et l'aménagement des bâtiments d'une part et leurs coûts, leurs effets sur l'usage ou le fonctionnement des prestations et services offerts d'autre part ;

Les critères permettant de déterminer une charge disproportionnée sont :

- a) le coût estimé des travaux ;
- b) l'utilité 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. » ;
- d) Le point 3° est supprimé.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Etant donné que le règlement-grand-ducal dont question à l'article 33, paragraphe 4 du projet de loi ne contient pas de dispositions spécifiques concernant les locaux de production, de régénération et de distribution de repas, le texte du paragraphe 4, point 6° est remplacé par une nouvelle disposition

qui tient compte de l'avis du Conseil d'Etat aux yeux duquel, il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire.

Au point 3°, lettres a), b) et c) font suite aux observations (notamment mais pas exclusivement d'ordre légistique) faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

La lettre c) reprend en partie le texte de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs, notamment en précisant les critères de la charge disproportionnée.

La lettre d) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 31.

À l'article 34 du projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, le point 1° est complété par le bout de phrase suivant :

« prévue par la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé » ;

2° Les paragraphes 2 et 3 sont remplacés comme suit :

« (2) Les prestations et services visés au paragraphe 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. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 32.

À l'article 35 du projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 4, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de », et le terme « service » est remplacé par les termes « centre de jour pour personnes âgées » ;

2° Au paragraphe 6, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent au point 1° de préciser l'expression « absence longue durée ».

De plus, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat en remplaçant le terme « service ».

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 33.

À l'article 36 du même projet de loi, sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) La capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas deux jours par semaine, sous réserve du respect des dispositions de l'article 33. » ;

2° Le paragraphe 2 est complété comme suit :

« Ne sont autorisés à intervenir dans l'organisation des prestations et services que les membres du personnel d'encadrement engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire et disposant de la qualification professionnelle requise. » ;

3° Au paragraphe 6, la première phrase est remplacée par la disposition suivante :

« Au moins 80 pour cent du personnel d'encadrement sont engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

4° Le paragraphe 8 est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, du projet de loi amendé, les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « centres de jour » ;
- b) À la deuxième phrase, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent » ;

5° Au paragraphe 10, première phrase, les termes « conformément à » sont remplacés par les termes « conformément à l'article 1^{er}, dernier alinéa de » ;

6° Le paragraphe 11 est remplacé par la disposition suivante :

« (11) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement conformément à l'article 103. » ;

7° L'article 36 est complété par un nouveau paragraphe 12, libellé comme suit :

« (12) Au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Il a comme mission :

- 1° de surveiller la mise en place et la bonne application des mesures prévues à l'article 39, paragraphe 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 ;
- 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 infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées.

Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

L'Etat assure la formation adéquate des référents conformément à l'article 104. ».

Commentaire :

Afin de pouvoir répondre à des demandes d'urgence de la part d'un client (p.ex maladie de l'aidant, prenant en charge partiellement l'usager à son domicile), les auteurs proposent à ce que la capacité d'accueil maximale prévue à l'agrément peut être dépassée de vingt pour cent pour une durée maximale ne dépassant pas 2 jours par semaine afin de donner la possibilité à l'aidant de pouvoir s'organiser dans la prise en charge de l'usager du Centre de jour.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 3° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat.

Le point 4°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'Etat. La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Le point 5° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

En ce qui concerne le point 6°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 8.

Le point 7° a comme objectif d'ajouter un nouveau paragraphe 12. En effet, la crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de signaler au chargé de direction les événements indésirables ou les situations à risque infectieux. Il figurera comme référent pour toutes questions dans la matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Compte tenu du nombre restreint d'usagers par centre de jour pour personnes âgées (en moyenne 12 usagers par centre de jour pour personnes âgées) et la charge de travail qui découle, les auteurs sont d'avis que les événements indésirables ou situations à risque infectieux doivent être signalés au chargé de direction et non pas à un responsable des soins. De ce qui précède et contrairement aux chapitres 1^{er} et 2, il est estimé que la mise en place d'un tel responsable des soins est démesurée.

Il est également prévu qu'un organisme gestionnaire qui gère plusieurs centres de jour pour personnes âgées peut recourir à un même agent du personnel d'encadrement pour assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires pour ces centres de jour pour personnes âgées. Un deuxième référent est nécessaire pour les organismes gestionnaires qui gèrent plusieurs centres de jour pour personnes âgées et dont la capacité cumulée dépasse soixante chaises.

Amendement n° 34.

À l'article 37 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Le bout de phrase « , et de fournir tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci » est supprimé et les lettres « er » sont insérées en exposant derrière le numéro « 1 » ;
- b) Il est complété par comme suit :
« Dans le cas d'un comité d'éthique compétent pour plus d'un organisme gestionnaire, la composition du comité fait l'objet d'une décision conjointe des organismes gestionnaires. » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) La deuxième phrase est supprimée ;
- b) À la troisième phrase (ancienne quatrième phrase), les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue » et les termes « l'article 6, paragraphe 3 » sont remplacés par les termes « l'article 36, paragraphe 10 » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, les termes « paragraphe 2, » sont insérés après les termes « article 42, » et le terme « des » est remplacé par les termes « de répondre à des » ;
- b) Au point 2°, le bout de phrase « en relation avec la prise en charge d'un usager en fin de vie ou avec les prestations et services prévus à l'article 34 » est supprimé ;

4° Au paragraphe 5, les termes « de jour pour personnes âgées » sont insérés après le terme « centre ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 qui prévoit de supprimer la deuxième phrase au deuxième paragraphe et en insérant une phrase supplémentaire au paragraphe 1^{er}.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. La lettre b) fait suite à des observations faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De même, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 35.

À l'article 38 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des centres de jour pour personnes âgées », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

- « (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :
- 1° le nom, les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
 - 2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
 - 3° le nom du chargé de direction ainsi que le nom du ou des référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et le respect des règles d'hygiène et sanitaires ;
 - 5° le projet d'établissement ;
 - 5° le projet d'établissement ;
 - 6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
 - 7° le prix journalier ;
 - 8° le règlement d'ordre intérieur. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 36.

À l'article 39 du même projet de loi, le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

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

- 1° le projet d'établissement décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux usagers. Il définit au moins :
 - a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
 - b) les modalités d'admission des usagers ;
 - c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
 - d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
 - e) le concept de 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 ;
 - i) les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
 - j) la continuité des soins ;
 - k) les règles d'hygiène et sanitaires à respecter ;
 - l) un plan de prévention et de lutte contre les infections et les règles d'hygiène et sanitaires à respecter qui définit au moins des procédures ou règles concernant :
 - (i) le nettoyage du centre de jour pour personnes âgées ;

- (ii) l'utilisation des produits et des matériels de nettoyage ;
 - (iii) l'hygiène des mains et les précautions additionnelles à appliquer ;
 - (iv) l'utilisation de l'équipement de protection individuel ;
 - (v) l'utilisation de la tenue professionnelle ;
 - (vi) la prévention des accidents avec exposition au sang ou aux produits biologiques d'origine humaine ;
 - (vii) l'utilisation des produits antiseptiques ;
 - (viii) la gestion de l'environnement, dont au moins la gestion :
 - a. des lieux de vie commune ;
 - b. de l'eau ;
 - c. des déchets ;
 - d. des excréta ;
 - e. du linge ;
 - f. du matériel ;
 - (ix) les conduites à tenir chez un usager ou un membre du personnel infecté ;
 - (x) la procédure de déclaration d'infections ou d'événements indésirables ;
- 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;
- 3° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers, les visiteurs et le personnel ;
- 4° l'organigramme du centre de jour pour personnes âgées.

Toute modification du projet d'établissement doit être élaborée en concertation avec les usagers et le personnel. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 12.

Amendement n° 37.

À l'article 41, paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, il est inséré un nouveau point 7° entre le point 6° et l'ancien point 7° (qui devient le nouveau point 8°), libellé comme suit :

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

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 38.

À l'article 42 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, le terme « individuel » est inséré entre le terme « plan » et les termes « de prise en charge » ;
- b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2, point 11°, est remplacé par la disposition suivante :

« 11° les données, évaluations et informations retraçant de façon continue l'évolution de l'état de santé de l'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° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Ont accès aux données comprises dans le dossier individuel :

- 1° l'utilisateur, le cas échéant, son représentant légal ;
- 2° le chargé de direction, le personnel d'encadrement visé à l'article 36 ainsi que le médecin traitant dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'utilisateur et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. La lettre b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 25, paragraphe 1^{er} alors qu'elle est superflue. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Par le biais du point 2°, il est proposé de modifier la disposition sous examen afin d'utiliser la même terminologie que celle utilisée pour l'article 12, paragraphe 2, point 10° (cf. Amendement n° 14).

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 39.

L'article 43 du même projet de loi est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 43. Qualité des prestations et services**

(1) Au moins tous les trois ans le ministre fait évaluer la qualité des services de chaque centre de jour pour personnes âgées et en dresse un rapport qui sera publié sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(2) L'évaluation de la qualité porte sur les catégories et sous-catégories suivantes :

- 1° l'admission et l'accueil de l'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 ;
- 3° la mise en œuvre du règlement général défini à l'article 39 ainsi que l'établissement et la gestion du dossier individuel défini à l'article 42 ;
- 4° le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations et services définis à l'article 34 et au règlement général défini à l'article 39.

(3) L'évaluation de la qualité est réalisée, d'une part, sur base de procédures, dossiers et documents concernant les prestations et services définis à l'article 34, le règlement général prévu à l'article 39, le dossier individuel prévu à l'article 42 et la gestion du personnel et, d'autre part, sur base d'interviews des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ainsi que des membres du personnel.

Pour chaque catégorie et sous-catégorie les agents chargés de l'évaluation par le ministre font librement le choix de l'échantillon des dossiers ou des personnes à interviewer. Ils sont soutenus par l'organisme gestionnaire dans l'organisation des rendez-vous avec les personnes à interviewer.

(4) Dans l'exercice de leurs missions, les agents chargés de l'évaluation par le ministre sont autorisés à accéder aux données recueillies dans le cadre du dossier individuel prévu à l'article 42, aux données recueillies dans le cadre du dossier du personnel, à tous les concepts, procédures, communications et instructions écrits à l'adresse des usagers, de leurs représentants légaux ou personnes de contact ou des membres du personnel concernant les prestations et services définis à l'article 34 et le règlement général prévu à l'article 39 ainsi qu'à toutes les communications à l'adresse des usagers, de leurs proches et du personnel, ceci dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution de leur mission légale. Ils sont astreints au secret professionnel.

(5) Un règlement grand-ducal précise les critères des catégories et sous-catégories prévues au paragraphe 2 à évaluer. Il fixe pour chaque critère des points de qualité à attribuer allant de 1 à 5 points. La note par catégorie et sous-catégorie, qui constitue la moyenne des notes obtenues par critère, et la note générale, qui constitue la moyenne des notes obtenues par catégorie, s'expriment comme suit :

A = excellent, si au moins 90% des points de qualité sont remplis

B = bien, si au moins 80% des points de qualité sont remplis

C = satisfaisant, si au moins 70% des points de qualité sont remplis

D = insuffisant, si moins de 70% des points de qualité sont remplis

Pour chaque catégorie ou sous-catégorie d'évaluation, les agents chargés de l'évaluation par le ministre et l'organisme gestionnaire peuvent formuler des observations écrites qui seront annexées au rapport final de l'évaluation.

(6) Si la note d'une catégorie ou si la note générale est insuffisante, l'organisme gestionnaire soumet pour approbation au ministre, au plus tard trois mois après la publication du rapport de l'évaluation, un programme contenant des mesures et un calendrier de remédiation élaboré en concertation avec les usagers, le personnel et la direction de l'organisme gestionnaire. Après avoir approuvé le programme de remédiation, la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées prévue à l'article 102 demandée en son avis, le ministre le publie sur le registre des centres de jour pour personnes âgées prévu à l'article 38.

(7) Tous les ans, avant le 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 qui précède. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 15.

Amendement n° 40.

À l'article 45, paragraphe 2 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité », les termes « l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées » et les termes « les occupent » sont remplacés par les termes « l'occupent » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées » ;

3° Au point 8°, les termes « pour personnes âgées » sont insérés après les termes « centres de jour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

De même, il est fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État en remplaçant les termes « les occupent » par les termes « l'occupent ».

Les points 2° et 3° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 41.

À l'article 46 du même projet de loi sont apportées mes modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient » ;

2° Au paragraphe 5, le terme « 1er » est remplacé par le terme « 1^{er} » ;

3° Au paragraphe 7, alinéa 2, il est inséré un point final.

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Les points 2° et 3° font suite à des observations d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 42.

À l'article 47, point 2°, du même projet de loi, les termes « tout service » sont remplacés par les termes « toute structure offrant un service ».

Commentaire :

Alors que le Conseil d'Etat estime que le terme « activité » est inapproprié et qu'il y a lieu de viser les prestataires des activités concernées, il est proposé de modifier la disposition sous examen.

Amendement n° 43.

À l'article 50 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, première phrase, les termes « des services » sont remplacés par les termes « du club » ;

2° Au paragraphe 4, première phrase, du projet de loi amendé, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « du service » sont remplacés par les termes « du club Aktiv Plus » ;

3° paragraphe 6, première phrase, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 2°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 44.

À l'article 51, paragraphe 4, deuxième phrase, du même projet de loi, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et les termes « de l'agent ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 45.

À l'article 52 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services clubs Aktiv Plus », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

1° À la phrase liminaire, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » ;

2° Au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 46.

À l'article 53 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, la lettre d) est remplacée par la disposition suivante :

« d) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; » ;

2° Au paragraphe 2, du projet de loi amendé, les termes « de leurs » sont insérés avant les termes « représentants légaux ».

Commentaire :

Le point 1° a pour objet de préciser qui peut introduire une réclamation.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 74, paragraphe 2,
- Article 84, paragraphe 2.

Amendement n° 47.

L'article 54 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« Art. 54. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre du club Aktiv Plus prévu à l'article 52 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :
 - a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
 - b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
 - c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;
- 2° les caractéristiques des activités, à savoir :
 - a) le nombre total d'activités réalisées ;
 - b) les types d'activités ;
 - c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
 - d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
 - e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
 - f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'article 54, relatif à la qualité des prestations et services dans les clubs Aktiv Plus.

En effet, l'article 54 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans

et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les clubs Aktiv plus visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 48.

À l'article 56, paragraphe 2 sont apportées les modifications suivantes :

1° Au point 3°, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » et les termes « l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus » ;

2° Au point 4°, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 49.

À l'article 57, paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 50.

À l'article 58, point 2°, du même projet de loi, le terme « personnes » est remplacé par le terme « usagers ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 51.

À l'article 61 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 2, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service repas sur roues » ;

2° Il est inséré un nouveau paragraphe 3 à la suite du paragraphe 2, libellé comme suit :

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

3° Au paragraphe 4, du projet de loi amendé, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 1°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le chargé de direction peut également assumer la direction de plusieurs services visés par la loi en projet. Les paragraphes subséquents sont à renuméroter.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 52.

À l'article 62 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services repas sur roues », qui a pour

finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Le paragraphe 3 est remplacé par la disposition suivante :

« (3) Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont :

- 1° le nom et les coordonnées du service repas sur roues et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 2° la forme juridique, les coordonnées et le nom de l'organisme gestionnaire ;
- 3° le nom du chargé de direction ;
- 4° le nom du gestionnaire des commandes et ses coordonnées ;
- 5° le prix du repas facturé à l'utilisateur ;
- 6° la population cible du service ;
- 7° le modèle type du contrat de services. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 53.

À la suite de l'article 64 du même projet de loi est inséré un nouvel article 65 libellé comme suit :

Art. 65. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services repas sur roues prévu à l'article 62 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° le nombre d'usagers par mois et par commune ;
- 2° par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
- 3° l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;
- 4° le nombre total des repas préparés et livrés ;
- 5° les partenaires éventuels dans la chaîne de livraison ou de préparation des repas ;
- 6° les méthodes de conditionnement et de remise à température des repas ;
- 7° les prix facturés. ».

Commentaire :

Afin de garantir une certaine cohérence dans le dispositif du texte, les auteurs proposent d'introduire un nouvel article 65 qui prévoit la transmission de certaines informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service en vue de leur publication sur le registre concerné. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Par conséquent il y a lieu de renuméroter les articles subséquents.

Amendement n° 54.

Au nouvel article 67 (ancien article 66), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service repas sur roues ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 55.

Au nouvel article 68 (ancien article 67), paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 56.

Au nouvel article 72 (ancien article 71) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 3, première phrase, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service activités seniors » ;

2° Au paragraphe 5, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent, par le biais du point 1°, de préciser l'expression « absence longue durée ». De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 57.

Au nouvel article 73 (ancien article 72) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

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

2° Au paragraphe 4, deuxième phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « de l'agent ».

Commentaire :

Le point 1° vise à remplacer le paragraphe 1^{er}. Alors que les services activités seniors ont également recours à des bénévoles, il y a lieu de prévoir que le personnel d'encadrement ne doit pas uniquement être engagé sous contrat de travail.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 58.

Au nouvel article 74 (ancien article 73) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services activités seniors », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Au paragraphe 3, du projet de loi amendé, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » et au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

En ce qui concerne le point 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 45.

Amendement n° 59.

Au nouvel article 75 (ancien article 74) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, point 1°, la lettre e) est remplacée comme suit :

« e) la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

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

Commentaire :

En ce qui concerne le point 1°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 46.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 60.

L'ancien article 75 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« Art. 76. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des activités seniors prévu à l'article 74 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° les caractéristiques des usagers et du personnel d'encadrement, à savoir :
 - a) le nombre d'usagers et du personnel d'encadrement ;
 - b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers et du personnel d'encadrement ;
 - c) l'évolution du nombre des usagers et du personnel d'encadrement par rapport à l'année précédente ;

- 2° les caractéristiques des activités, à savoir :
 - a) le nombre total d'activités réalisées ;
 - b) les types d'activités ;
 - c) sur une année et par type d'activité, les lieux où ces activités ont eu lieu ;
 - d) sur une année et par type d'activité, le calendrier et les horaires de toutes les activités ;
 - e) sur une année et par type d'activité, le nombre de participants en moyenne ;
 - f) par activité le prix de participation à payer par les usagers. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'ancien article 75, relatif à la qualité des prestations et services dans les activités seniors.

En effet, l'article 75 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les activités seniors visent une population cible différente et libre dans leur prise de décision de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 61.

Au nouvel article 78 (ancien article 77), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, les termes « sur base des antécédents judiciaires » sont insérés après les termes « la condition d'honorabilité » et les termes « l'organisme gestionnaire du service activités seniors » sont remplacés par les termes « la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 62.

Au nouvel article 78 (ancien article 77), paragraphe 2, point 4°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 63.

Au nouvel article 79 (ancien article 78), paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 64.

L'ancien article 79 du même projet de loi amendé est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 80. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service téléalarme » : une activité consistant à garantir tous les jours de l'an, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, à aux moins trois usagers, un service de communication assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence ;
- 3° « central des secours d'urgence » : l'organe national de coordination de l'activité opérationnelle du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en charge de la réception et de la régulation des demandes de secours en provenance du numéro d'appel d'urgence « 112 », tel que défini à l'article 23 de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile ;
- 4° « communication directe » : en cas de besoin de secours d'urgence, une communication téléphonique directe entre l'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.

Commentaire :

L'activité d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client, de sorte à ce qu'une collaboration étroite et un échange régulier entre le prestataire du service téléalarme et les responsables du Corps grand-ducal d'incendie et de secours s'imposent. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, les auteurs introduisent des définitions plus claires afin de garantir un langage commun et une gestion efficace de la situation.

De plus, en ce qui concerne le point 2°, cet amendement fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 65.

Au nouvel article 81 (ancien article 80) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Dans l'intitulé, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de l'organisme gestionnaire » ;

2° Le point 6° est remplacé comme suit :

« 6° une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Ils déterminent d'un commun accord :

- a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice de l'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. ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

En ce qui concerne la modification proposée par le point 2°, il y a lieu de préciser que l'exploitation d'un service téléalarme ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client. Sa prise en charge holistique devant être garantie 24/7, un échange étroit et régulier entre le prestataire de service et les agents du Corps grand-ducal d'incendie et de secours est nécessaire. Afin de clarifier les rôles de l'un et de l'autre acteur dans cette chaîne de prise en charge, l'amendement décrit avec précision les missions de ces différents acteurs ainsi que les

modalités de leur coopération afin de garantir une gestion efficace de la prise en charge du bénéficiaire.

Amendement n° 66.

Au nouvel article 82 (ancien article 81) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, du projet de loi amendé, entre la première phrase et la deuxième phrase, est inséré une nouvelle phrase, libellée comme suit :

« Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. » ;

2° Au paragraphe 3, première phrase, du projet de loi amendé, les termes « dépassant une période ininterrompue de quatre semaines » sont insérés entre les termes « longue durée » et les termes « ou de » et les termes « de l'établissement » sont remplacés par les termes « du service téléalarme » ;

3° Au paragraphe 5, première phrase, le terme « judiciaires » est inséré entre le terme « antécédents » et le terme « pour ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que chargé de direction doit être engagé sous contrat de travail.

Suite à l'avis rendu par le Conseil d'Etat, les auteurs proposent de préciser au paragraphe 3 l'expression « absence longue durée ». De même, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 en précisant que le l'honorabilité s'apprécie sur base d'antécédents judiciaires.

Amendement n° 67.

Au nouvel article 83 (ancien article 82) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, deuxième phrase, les termes « au plus deux ans après l'engagement sous contrat de travail » sont insérés entre les termes « à atteindre » et les termes « tant pour » ;

2° Au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévue ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 2° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. Une modification similaire est également proposée à d'autres endroits du texte, à savoir :

- Article 87 (tel que renuméroté), paragraphe 1^{er}, point 4°,
- Article 88 (tel que renuméroté), paragraphe 2, point 7°.

Amendement n° 68.

Au nouvel article 84 (ancien article 83) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est remplacé par la disposition suivante :

« (1) Il est établi sous l'autorité du ministre ayant la Famille dans ses attributions, un registre public en langues allemande et française, dénommé « registre des services téléalarme », qui a pour finalité l'information des usagers par le biais de la mise à disposition des informations visées au paragraphe 3. » ;

2° Le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) L'organisme gestionnaire doit communiquer au ministre les données définies au paragraphe 3. Toute modification de ces données doit être communiquée au ministre dans les meilleurs délais.

Ces données sont publiées, endéans un mois à partir de leur réception, sur le registre visé au paragraphe 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° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

1° À la phrase liminaire, les termes « Les informations qui sont transmises en langues allemande et française doivent comporter les éléments suivants » sont remplacés par les termes « Les données à transmettre en langues allemande et française par l'organisme gestionnaire sont : » ;

2° Au point 2°, les termes « l'adresse » sont remplacés par les termes « les coordonnées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

En ce qui concerne les points 2° et 3°, il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 45.

Amendement n° 69.

Au nouvel article 85 (ancien article 84), paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, du même projet de loi, le point 5° est remplacé par la disposition suivante :

« 5° la gestion des réclamations ouvertes aux usagers, aux personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou aux représentants légaux ; ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 46.

Amendement n° 70.

Au nouvel article 87 (ancien article 86), paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, il est inséré un nouveau point 9° entre le point 8° et l'ancien point 9° (qui devient le nouveau point 10°), libellé comme suit :

« 9° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ; ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 71.

Au nouvel article 88 (ancien article 87) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, les termes « et en vue de faciliter la création et le suivi du plan de prise en charge de l'utilisateur » sont supprimés ;
- b) La troisième phrase est supprimée ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, les termes « comprenant nom et prénoms » sont insérés ente le terme « légaux » et le terme « ainsi » ;
- b) Au point 3°, les termes « les cas échéant » sont remplacés par les termes « le cas échéant » ;

3° Le paragraphe 4 est remplacé par la disposition suivante :

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

- 1° l'usager, le cas échéant, son représentant légal ;
- 2° le chargé de direction, les agents de communication et les évaluateurs définis à l'article 83 dans la stricte mesure où l'accès est nécessaire à l'exécution des missions légales ou conventionnelles qui leur sont confiées pour assurer la prise en charge de l'usager et pour la création et le suivi du plan de prise en charge de l'usager. ».

Commentaire :

Le point 1°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

L'amendement proposé par la lettre b) a comme objectif de supprimer la troisième phrase de l'article 87, paragraphe 1^{er} alors qu'elle est superfétatoire. En effet, le troisième paragraphe du même article reprend une formulation similaire.

Les points 2° et 3° font suite aux observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 72.

L'ancien article 88 du même projet de loi est remplacé comme suit :

« Art. 89. Le rapport annuel

Tous les ans, avant le 1^{er} juillet, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui sera publié sur le registre des services téléalarme prévu à l'article 84 et qui, pour l'année précédente, porte au moins sur :

- 1° les caractéristiques des usagers, à savoir :
 - a) le nombre d'usagers ;
 - b) par nationalité, par genre et par commune de résidence, la pyramide des âges des usagers ;
 - c) l'évolution du nombre des usagers par rapport à l'année précédente ;
- 2° le nombre total d'interventions réalisées selon le type d'intervention ;
- 3° le nombre d'interventions par type d'intervention réalisées entre 22 heures et 6 heures ;
- 4° le nombre d'envois de secours d'urgence (CGDIS et autres) par type d'intervention. ».

Commentaire :

Au vu des modifications proposées aux dispositions similaires des chapitres 1 à 3, les auteurs proposent également de remplacer l'article 88, relatif à la qualité des prestations et services dans les services téléalarme.

En effet, l'article 88 dans sa teneur initiale, laissait le libre choix aux gestionnaires de mettre en place son système de qualité qui évalue obligatoirement et tous les cinq ans, les prestations, services et concepts. Il appartenait également aux gestionnaires de dresser un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter en vertu des conclusions et recommandations issues de l'évaluation.

À cet égard, il y a lieu de rappeler que les auteurs ont procédé à une refonte du système de qualité, tel qu'il a été proposé initialement. En effet, les organismes visés aux chapitres 1 à 3, seront désormais soumis à un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Alors que les services téléalarme visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé, les auteurs sont d'avis qu'une publication des informations essentielles concernant le service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers ayant recours au service, semble suffisante afin de garantir une transparence adéquate. Dès lors, il est envisagé que les services visés fournissent annuellement au ministre ayant la Famille dans ses attributions, un rapport contenant une série d'informations et de statistiques. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

Amendement n° 73.

Au nouvel article 91 (ancien article 90), paragraphe 2, point 3°, du même projet de loi, le terme « d'encadrement » sont supprimés, les termes « de l'organisme gestionnaire du service téléalarme » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme » et les termes « des agents » sont remplacés par les termes « du personnel ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 74.

Au nouvel article 91 (ancien article 90), paragraphe 2, point 4°, du même projet de loi, les termes « du gestionnaire » sont remplacés par les termes « de la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service téléalarme ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 75.

Au nouvel article 92 (ancien article 91), paragraphe 1^{er}, du même projet de loi, les termes « des agréments » sont insérés entre les termes « un registre » et les termes « qui contient ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 76.

L'intitulé du chapitre 8 du même projet de loi est remplacé par l'intitulé suivant :

« Chapitre 8 – Logement vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 77.

Au nouvel article 94 (ancien article 93), du même projet de loi, le paragraphe 2 est remplacé par la disposition suivante :

« (2) Un logement visé par le présent chapitre ne peut pas faire l'objet d'un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 78.

Au nouvel article 95 (ancien article 94) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la phrase liminaire, le terme « le » est supprimé à deux reprises ;
- b) Au point 5°, les termes « d'avis » sont remplacés par les termes « de donner son avis sur » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, le terme « membres » est remplacé par les termes « 13 membres et de 12 membres cooptés au plus », les termes « Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises » sont remplacés par les termes « Syndicat des villes et communes luxembourgeoises » et les termes « ainsi que de membres cooptés » sont supprimés ;
- b) La deuxième phrase est remplacée par la disposition suivante :
« Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant la Famille dans ses attributions sur proposition des organismes et associations. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil. ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à des observations faites par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022 et au vu des changements proposés au présent paragraphe, le bout de phrase à supprimer est devenu superfétatoire.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. En effet, la phrase à supprimer se trouve également dans le règlement grand-ducal auquel fait référence l'article sous examen. De plus le Conseil d'Etat a recommandé d'insérer dans le projet de loi, la nomination des membres, qui a fait l'objet du paragraphe 2 de l'article 29 du projet de règlement grand-ducal n° 60.124 relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Amendement n° 79.

Au nouvel 95 (ancien article 94), paragraphe 3, du même projet de loi, le terme « Président » est remplacé par le terme « président ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 80.

Au nouvel article 96 (ancien article 95) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

- 1° Au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, première phrase, le terme « introduit » est supprimé ;
- 2° Au paragraphe 2, les termes « dont question » sont remplacés par le terme « prévu » ;
- 3° Au paragraphe 3, du projet de loi amendé, le terme « préalable » est remplacé par le terme « préalable ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 3° se propose de redresser une erreur purement rédactionnelle.

Amendement n° 81.

Au nouvel article 97 (ancien article 96) du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

- 1° Au paragraphe 1^{er}, première phrase, les termes « chapitres 1 à 7 » sont remplacés par les termes « chapitres 1^{er} à 7 » et les termes « de son règlement grand-ducal d'exécution » sont remplacés par les termes « du règlement grand-ducal pris en son exécution » ;
- 2° Au paragraphe 2, le terme « gestionnaire » est remplacé par les termes « organisme gestionnaire ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 82.

Le Chapitre 12 du projet de loi amendé est supprimé.

Commentaire :

Étant donné que le dispositif de ce chapitre est devenu superfétatoire, alors que la gestion des réclamations est précisée dans le reste du texte de loi, il y a lieu de supprimer le chapitre dans son entièreté. Il y a également lieu de préciser que suite à cette suppression, les chapitres et articles subséquents sont à renuméroter. Il en est de même en ce qui concerne les renvois au sein du dispositif, notamment les renvois à l'article 102 concernant la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (en effet le renvoi doit être fait à l'article 101 et non plus à l'article 102). Afin de faciliter la lecture du texte d'amendement et afin de ne pas mentionner toute modification de numérotation, les auteurs renvoient au texte coordonné.

Amendement n° 83.

À l'article 98 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° À l'intitulé le terme « Mission » est remplacé par le terme « Missions » ;

2° Le paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Au point 3°, premier tiret, le bout de phrase « ou sur toute restriction éventuelle à sa pratique » est supprimé, les tirets sont remplacés par des lettres a) à d) et les virgules après chaque élément énuméré sont remplacés par des points-virgules ;
- b) Au point 3°, troisième tiret (nouvelle lettre c)), les termes « y compris » sont supprimés ;
- c) Au point 4°, le terme « plaintes » est remplacé par le terme « réclamations » ;
- d) Les points 6° et 7° sont inversés et au nouveau point 7° (ancien point 6°), le terme « sa » est remplacé par le terme « leur » ;
- e) Au point 8°, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre » ;

3° Au paragraphe 4, le terme « intérieur » est inséré après les termes « d'ordre » ;

4° Au paragraphe 5, première phrase, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Étant donné que le terme « pratique » n'est pas approprié, il est proposé au point 2°, lettre a), de supprimer le bout de phrase dans lequel il figure. De plus, il fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

La lettre b) Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre c) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

La lettre d) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. De plus, il fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

La lettre e) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Les points 3° et 4° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 84.

À l'article 99, paragraphe 1^{er}, du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Les tirets sont remplacés par des numéros suivis d'un exposant « ° » ;

2° Au nouveau point 1° (ancien premier tiret de l'article 99), le terme « un » est remplacé par le terme « son » ;

3° Au nouveau point 3° (ancien troisième tiret de l'article 99), les termes « de l' » sont insérés avant le terme « usager ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Amendement n° 85.

À l'article 100, au paragraphe 3, du même projet de loi, le terme « à » avant les termes « chaque fois » est supprimé.

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 86.

À l'article 101 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, et au paragraphe 2, le terme « Conseil » est remplacé par le terme « conseil » ;

2° Le paragraphe 5 est remplacé par la disposition suivante :

« (5) Lorsque l'observateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi modifiée du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'État. ».

3° Au paragraphe 7, les termes « service national de médiation pour personnes âgées » sont remplacés par les termes « service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées ».

Commentaire :

Les points 1° et 3° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 2° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 87.

À la suite de l'article 101 du projet de loi amendé, il est inséré un nouvel intitulé de chapitre, libellé comme suit :

« Chapitre 13 – Commission permanente pour le secteur des personnes âgées ».

Commentaire :

Afin de faciliter la lisibilité du texte, il est proposé d'insérer les dispositions relatives à la Commission permanente pour le secteur des personnes âgées dans un chapitre distinct, et non pas dans le chapitre relatif au service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées.

Amendement n° 88.

À l'article 102 du même projet de loi sont apportées les modifications suivantes :

1° Aux paragraphes 1^{er}, phrase liminaire, 2, alinéas 1^{er} et 2, 3, alinéa 1^{er} et 4, alinéa 3, les termes « ayant la Famille dans ses attributions » sont insérés après le terme « ministre » ;

2° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) Au point 1°, le terme « établi » est remplacé par le terme « établis » et les termes « de la présente loi » sont supprimés ;
- b) Au point 2°, les termes « paragraphe 4 » sont remplacés par les termes « paragraphe 6 » et les termes « , 54, paragraphe 4, 75, paragraphe 4 et 88, paragraphe 4 de la présente loi » sont supprimés ;
- c) Au point 3°, le terme « avise » est remplacé par les termes « donne son avis sur », les termes « de la présente loi » sont supprimés et le bout de phrase suivant est inséré « ainsi que sur le programme de remédiation au sens des articles 13, 28, et 43 ».

Commentaire :

Le point 1° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2°, lettre a) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Le point 2°, lettre b) fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022. En effet, les renvois sont erronés.

Le point 2°. Lettre c) fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État. De plus il y a lieu d'ajouter une mission qui est celle de donner son avis sur les programmes de remédiation élaborés par les organismes gestionnaires conformément aux articles 13, 28 et 43.

Amendement n° 89.

À l'article 102 sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 2, alinéa 2, le terme « respectivement » est inséré entre le terme « ayant » et les termes « la Santé » ;

2° Au paragraphe 3, alinéa 3, les termes « de la présente loi » sont supprimés.

3° Le paragraphe 4 est modifié comme suit :

a) Le point 2° est complété par le bout de phrase suivant :

« sur proposition du ministre ayant la Santé dans ses attributions » ;

b) Le point 4° est complété par le bout de phrase suivant :

« sur proposition du ministre ayant la Sécurité sociale dans ses attributions » ;

c) le point 5°, du projet de loi amendé, est remplacé par la disposition suivante :

« 5° de deux représentants des professions de la santé dont un médecin proposé par l'association la plus représentative des médecins et médecins-dentistes et un professionnel de santé proposé par le Conseil supérieur de certaines professions de santé ; » ;

4° Au paragraphe 6, du projet de loi amendé, les termes « y compris » sont supprimés.

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Le point 4° fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 90.

À la suite de l'article 102, sont insérés deux nouveaux chapitres 14 et 15, libellés comme suit :

«

Chapitre 14 – Formation psycho-gériatrique

Art. 103. Formation psycho-gériatrique

- (1) La formation psycho-gériatrique s'adresse aux membres du personnel d'encadrement défini aux articles 6, 21 et 36 et a pour but d'améliorer les connaissances sur le vieillissement physiologique et de développer des compétences appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.
- (2) La formation comporte cinq modules définis à l'annexe 1, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.
- (3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe,
 - a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
 - b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.
- (4) La formation psycho-gériatrique est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.
- (5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.
- (6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.
- (7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :

- 1° être détenteur soit :
 - a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
 - b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
 - c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 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 d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
 - d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
 - e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.
 - 2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
 - 3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
 - 4° justifier de la participation à une formation psycho-gériatrique organisée par l'Etat d'au moins 40 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 1 ;
 - 5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
 - 6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
 - 7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.
- (8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur en psycho-gériatrie aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :
- 1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 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) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

- (10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.
- (11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation.

Chapitre 15 – Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires »

Art. 104. Formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires

- (1) La formation « référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires », appelée par la suite formation « référent en hygiène » s'adresse aux membres du personnel d'encadrement qui assument la fonction de référent conformément aux articles 6 et 21 de la présente loi et a pour but de prévenir et de lutter contre les infections et de promouvoir les règles d'hygiène et sanitaires.
- (2) La formation comporte 3 modules définis à l'annexe 2, dont chacun a une durée de 8 heures au moins.
- (3) Le ministre ayant la Famille dans ses attributions, ci-après « ministre », dispense d'un ou de plusieurs modules le membre du personnel d'encadrement qui peut se prévaloir, dans les mêmes matières que celles prévues à l'annexe 2,
- a) d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus ;
 - b) d'une formation ou d'une formation continue certifiée par un établissement de formation autorisé à dispenser des formations au Luxembourg ou par un établissement de formation reconnu comme tel dans un autre Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace économique européen ou de la Confédération suisse.
- (4) La formation « référent en hygiène » est organisée par un formateur agréé conformément aux dispositions des paragraphes 7 et 8.
- (5) Le formateur agréé délivre à chaque participant un certificat de participation qui précise le ou les modules enseignés, le lieu, la date et la durée de la formation.

- (6) Le ministre délivre un certificat de conformité à chaque membre du personnel d'encadrement dispensé en vertu des dispositions du paragraphe 3.
- (7) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes physiques qui remplissent les conditions suivantes :
- 1° être détenteur soit :
 - a) d'un titre de formation médicale de base répondant aux dispositions de l'article 24 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
 - b) d'un diplôme d'infirmier répondant aux dispositions de l'article 31 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles ;
 - c) d'un diplôme donnant accès à une des professions de santé visées à l'article 1er de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé dont le niveau de qualification correspond au minimum au niveau d) de l'article 11 de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, inscrit au registre des titres de formation, section de l'enseignement supérieur visé aux articles 66 et suivants de la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et classé au minimum au niveau 6 du cadre luxembourgeois des qualifications ;
 - d) d'un diplôme d'éducateur gradué ;
 - e) d'un diplôme de niveau master en psychologie, pédagogie, gérontologie ou sociologie.
 - 2° disposer d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, d'un réseau d'aides et de soins ou d'un centre de jour pour personnes âgées ;
 - 3° justifier de la participation à une formation des formateurs dispensée par un organisme de formation agréé en vertu de la loi modifiée du 4 septembre 1990 portant réforme de l'enseignement secondaire technique et de la formation professionnelle continue ou se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins cinq années en tant que formateur ;
 - 4° justifier de la participation à une formation «référent en hygiène» organisée par l'Etat d'au moins 24 heures et portant sur le contenu des modules fixés à l'annexe 2 ;
 - 5° comprendre et s'exprimer dans les trois langues prévues par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
 - 6° remplir les conditions d'honorabilité qui s'apprécient sur présentation du bulletin n°3 du casier judiciaire datant de moins de trois mois à partir de son établissement ;
 - 7° attester de son affiliation à la sécurité sociale.
- (8) Le ministre délivre un agrément pour l'exercice de la fonction de formateur « référent en hygiène » aux personnes morales qui remplissent les conditions suivantes :

- 1° les personnes physiques qui, en tant que salariés d'un service agréé pour personnes âgées, offrent la formation visée au paragraphe 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) Tout formateur agréé qui obtient ou reçoit communication de données personnelles est tenu au secret professionnel aux conditions et sous les peines visées à l'article 458 du Code pénal.

(10) Les agréments visés aux paragraphes 7 et 8 sont valables pour une durée de cinq ans. Ils peuvent être renouvelés, à la demande du détenteur de l'agrément, aux conditions fixées aux paragraphes 7 et 8.

(11) Le ministre peut à tout moment procéder à la vérification du respect de ces exigences. Si une des conditions fixées aux paragraphes 7 et 8 n'est plus remplie, il procède au retrait de l'agrément après une mise en demeure invitant le formateur à se conformer, dans un délai de trois mois, aux conditions légales. Le retrait de l'agrément peut être effectué sans mise en demeure et avec effet immédiat pour tout fait grave imputable au formateur rendant immédiatement impossible l'exercice de l'activité de formation. ».

Commentaire :

Afin de répondre aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'État dans son avis du 1^{er} avril 2022, les articles 103 et 104 définissent l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psychogériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. L'amendement précise que le ministre peut dispenser, sous certaines conditions, le membre du personnel d'encadrement d'un ou de plusieurs modules. Le texte introduit également des dispositions concernant les conditions d'accès et la formation des formateurs à agréer par l'État. Les annexes 1 e 2 déterminent le contenu des formations.

Amendement n° 91.

Au nouvel article 105, point 2°, lettre b), phrase liminaire, du même projet de loi (ancien article 103 du projet de loi), le terme « libellé » est remplacé par le terme « libellée ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 92.

À l'article 106 du même projet de loi (ancien article 104 du projet de loi) sont apportées les modifications suivantes :

1° Au paragraphe 1^{er}, alinéa 2, les termes « du présent paragraphe » sont supprimés ;

2° Au paragraphe 2, alinéa 2, les termes « l'article 8, à l'exception su point 7° du paragraphe 3 de la présente loi » sont remplacés par les termes « l'article 8, à l'exception du paragraphe 3, point 8°, de la présente loi, » ;

3° Au paragraphe 3, le terme « immeuble » est remplacé par les termes « bâtiment d'habitation collectif » ;

4° Au paragraphe 4, l'alinéa 2 est remplacé par la disposition suivante :

« Le personnel d'encadrement des structures et services pour personnes âgées en service à la date d'entrée en vigueur de la présente loi, et ne répondant pas aux conditions visées à l'article 5, paragraphes 3 et 4, à l'article 20, paragraphes 3 et 4, à l'article 36, paragraphes 7 et 8, à l'article 51, paragraphes 3 et 4, à l'article 73, paragraphes 3 et 4 et à l'article 83, paragraphe 2, est autorisé à conserver sa fonction. ».

Commentaire :

Les points 1° et 2° font suite à des observations d'ordre légistique faites par le Conseil d'État.

Le point 3° fait suite à une observation faite par le Conseil d'État.

Alors que la formulation de la disposition visée et le commentaire portant sur l'article sous examen ne répondaient pas à ce que les auteurs avaient envisagé, les auteurs ont reformulé la disposition sous examen afin de clarifier sa portée. Le point 4° fait suite à une observation faite par le Conseil d'Etat dans son avis du 1^{er} avril 2022.

Amendement n° 93.

Au nouvel article 107, du même projet de loi (ancien article 105 du projet de loi), l'intitulé est remplacé comme suit :

« **Art. 107. Intitulé de citation** ».

Commentaire :

Cet amendement fait suite à une observation d'ordre légistique faite par le Conseil d'État.

Amendement n° 94.

Au projet de loi amendé, sont insérées deux nouvelles annexes libellées comme suit :

« ANNEXE 1 : Contenu des modules de formation psycho-gériatrique

La formation psycho-gériatrique comprend les modules suivants :

Module 1 :

- a) les connaissances de base sur le vieillissement physiologique ;
- b) sensibilisation à une image positive du vieillissement ;
- c) réponses aux besoins de la personne en prenant en compte sa biographie individuelle et la biographie collective ;
- d) utilisation de sa compétence professionnelle pour accéder aux ressources de la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
- e) développement des compétences personnelles créatives appropriées à la prise en charge de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 2 :

- a) les connaissances de base sur les différents types de maladies démentielles et savoir reconnaître les principaux symptômes ;
- b) mise en œuvre des réflexions pour garantir une qualité de vie à la personne ;
- c) adoption d'un comportement professionnel face à la personne atteinte d'une maladie démentielle ;
- d) connaissance des différents types de mesure de protection et prise de conscience des limites à respecter ;
- e) réponses aux besoins d'alimentation spécifiques de la personne atteinte d'une maladie démentielle.

Module 3 :

- a) amélioration de la communication entre les membres d'une équipe et avec d'autres collègues ;
- b) interprétation des différents types de communication verbale/non verbale de la personne et de ses proches ;
- c) prise de conscience des besoins de contact de la personne et de son besoin de rester homme ou femme ;
- d) discernement du retrait, de l'apathie et de l'isolement.

Module 4 :

- a) analyse de différentes situations complexes dans le contexte des comportements provoquants ;
- b) recherche pour chaque situation des facteurs déclenchants ;
- c) mise en évidence pour chaque situation des mesures pouvant désamorcer la situation ;
- d) proposition de solutions pour chaque situation ;
- e) établissement d'un lien avec sa propre pratique.

Module 5 :

- a) acquisition de nouvelles compétences de base en techniques de soins en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles ;
- b) amélioration de sa pratique clinique en apprenant une ou plusieurs techniques en relation directe avec la prise en charge de personnes atteintes de maladies démentielles.

ANNEXE 2: Contenu des modules de la formation « référent en hygiène »

La formation « référent hygiène » comprend les formules suivantes :

Module 1 : Introduction

- a) notions de microbiologie et d'immunologie (les différents micro-organismes, écologie et pouvoir pathogène, les défenses de l'organisme, l'infection, les infections liées aux soins) ;
- b) modalités de transmission : respiratoires, site opératoire, cathéter, sang, excréta etc. ;
- c) la diffusion des bactéries multi-résistantes.

Module 2 : Précautions standard et additionnelles

Les précautions standard :

- a) définition ;
- b) le prérequis à l'hygiène des mains ;
- c) hygiène des mains ;
- d) équipement de protection individuelle (EPI) ;
- e) port de gants ;
- f) protection de la tenue ;
- g) port du masque ;
- h) prévention des accidents avec exposition au sang (AES) ou aux produits biologiques d'origine humaine gestion des excréta ;
- i) gestion de l'environnement.

Les précautions additionnelles :

- a) précautions additionnelles contact ;
- b) précautions additionnelles gouttelette ;
- c) précautions additionnelles air.

Module 3 : La législation et le rôle du référent :

- a) textes de référence au Luxembourg ;
- b) sites internet de référence au Luxembourg ;

- c) rôle du référent et ses missions ;
- d) conduite à tenir chez une personne infectée dans une structure d'hébergement, au domicile ou en centre de jour pour personnes âgées ;
- e) conduite à tenir par un membre du personnel infecté ;
- f) élaboration d'un plan de prévention et de lutte contre les infections et de respect de règles d'hygiène et sanitaires. ».

Commentaire :

Pour répondre à l'opposition formelle du Conseil d'État, un nouvel article 102 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre de la formation psycho-gériatrique.

Les annexes à la loi décrivent le contenu de ces formations en psycho-gériatrie ainsi qu'en matière d'hygiène, de lutte et de prise en charge des infections.

Au cours des dernières années, le secteur des personnes âgées a connu de grandes évolutions. La croissance de la population résidente et la transition démographique ont pour conséquence que le nombre de personnes âgées n'a cessé d'augmenter. Ainsi, l'espérance de vie se situait en 2014 à 85,0 ans pour les femmes et à 80,5 ans pour les hommes¹.

Elle est passée en 2019 à 87,5 ans pour les femmes et 84,1 ans pour les hommes. L'espérance de vie va continuer à augmenter pour atteindre en 2050 90,4 ans pour les femmes et 87 ans pour les hommes².

Alors qu'actuellement +/- 9.000 personnes vivant au Luxembourg sont atteintes d'une démence, ce chiffre va prévisiblement plus que doubler pour atteindre 19.000 individus touchés par une forme de démence en 2050.³

Vivant dans une société où l'espérance de vie ne cesse d'augmenter il faut donc prendre en compte le fait qu'au Luxembourg, tout comme partout en Europe, le nombre de personnes âgées (voire très âgées) triplera dans les décennies futures. Les maladies démentielles et la dépendance de la personne vont augmenter dans le futur et il faut qu'une prise en charge de qualité respectant la personne et sa dignité humaine soit garantie. La société vieillit de manière générale et a des besoins spécifiques plus répandus mais aussi de manière très hétérogène. Ce vieillissement et les besoins peuvent donc prendre des formes très diverses et les défis qui en découlent pour notre système de santé sont de plus en plus réels. Lors de la prise en charge et des soins des personnes âgées, il convient de toujours allier expertise, humanité et respect de la personne.

Il s'agit d'un défi pour les structures d'hébergement et les autres services prenant directement en charge ces personnes (réseaux d'aide et de soins, centres psycho-gériatriques, services d'activité de jour).

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

² IGSS 2019, Country Fiche for Luxembourg

³ Alzheimer Europe Yearbook 2019

Il est donc absolument nécessaire que cette évolution démographique soit prise en compte au niveau de la prise en charge des personnes âgées.

Alors qu'actuellement le secteur des personnes âgées se voit confronté à un manque d'expertise dans ces domaines, les auteurs visent par l'introduction obligatoire de ces formations à améliorer davantage cette prise en charge parfois spécifique et complexe.

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a démontré la nécessité d'une approche homogène en matière d'hygiène et de lutte contre les infections. C'est grâce à l'introduction d'une formation continue pour différents employés de différents services pour personnes âgées en la matière, les auteurs sont d'avis que cet objectif pourra être atteint.

Ce personnel spécifiquement formé devrait être en mesure de veiller à la bonne application des procédures et des mesures et de conseiller les chargés de direction et les responsables dans la matière en question et figurera comme référent pour toutes questions.

Les annexes en question indiquent les grandes lignes à partir desquelles ces formations doivent être mises en œuvre.

Fiche financière

Aux termes des articles 13, 28 et 43 du projet de loi le ministre ayant la famille dans ses attributions fera réaliser des évaluations de la qualité auprès des structures d'hébergement, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées. Pour réaliser ces évaluations, il est distingué entre deux volets de l'évaluation, à savoir le volet « contrôle » et le volet « enquête de satisfaction ».

Pour la réalisation du volet « évaluation des concepts et procédures », les étapes suivantes sont prévues :

- 1° prise de contact et préparation de l'évaluation ;
- 2° passage et arrivée sur site, installation et sélection des dossiers ;
- 3° contrôle des concepts et procédures ensemble avec le gestionnaire ;
- 4° contrôle des concepts et procédures ensemble avec les membres du personnel ;
- 5° retour, rédaction et relecture du compte-rendu de l'évaluation ;
- 6° échanges avec l'organisme gestionnaire et corrections.

Pour le volet « satisfaction », il y a lieu de distinguer les étapes suivantes :

- 1° prise de contact et préparation de l'enquête de satisfaction ;
- 2° passage et arrivée sur site, installation et sélection des dossiers ;
- 3° réalisation des interviews ;
- 4° entretiens avec les membres du personnel ;
- 5° retour, rédaction et relecture du compte-rendu de l'évaluation.

En tenant compte des étapes précitées ainsi que de la somme des critères à évaluer auprès des structures d'hébergement, des services d'aides et de soins à domicile et des centres de jour pour personnes âgées, il a été estimé que, par structure ou service, la réalisation de l'évaluation prendra entre 23 à 56 heures, dont entre 13 et 25 heures pour le volet « évaluation des concepts et procédures » et entre 10 et 31 heures pour le volet « satisfaction ».

Vu le nombre de structures et services agréés et considérant que chaque structure et service doit être évalué au moins une fois tous les trois ans, il est prévu d'engager dans une première phase 5 agents à temps plein ayant les profils suivants : 2 auditeurs, 2 professionnels de santé et 1 agent administratif.

Ainsi les coûts prévisibles s'élèvent à :

Recrutement	Communication	Rémunération - coût estimé
2 ETP Auditeurs	Fonctionnaires de la catégorie de traitement A du groupe de traitement A1 du sous-groupe administratif, scientifique et technique, Grade 12, échelon 6. Traitement de base : 380 p.i.	Montant brut 380 p.i x 21,2002547 = 8.056,10 euros 13 ^e mois 380 p.i x 20,0746124 = 7.628,35 euros Allocation de repas (nets) 2.244 euros

Total :		106 546 x 2 = 213 092 euros
2 ETP Infirmiers gradués	Fonctionnaires de la catégorie de traitement A du groupe de traitement A2 du sous-groupe administratif, scientifique et technique, éducatif et psycho-social Grade 10, échelon 6. Traitement de base : 302 p.i.	Montant brut : 302 p.i. x 21,2002547 = 6402,48 euros. 13 ^e mois : 302 p.i. x 20,0746124 = 6.062,53 euros Allocation de repas (nets) : 2.244 euros.
Total :		85137 x 2 = 170.274 euros
1 ETP Agent administratif	Fonctionnaire de la catégorie de traitement B du groupe de traitement B1 du sous-groupe administratif, période d'expérience de 11 années. Traitement de base : 248 p.i.	Montant brut : 248 p.i. x 21,2002547 = 5.257,66 euros. 13 ^e mois : 248 p.i. x 20,0746124 = 4.978,50 euros Allocation de repas (nets) : 2.244 euros.
Total :		70.315 euros
Total frais du personnel :		453.681 euros

Projet de règlement grand-ducal portant sur l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées

Texte du projet de règlement grand-ducal

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

Vu la loi du jmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 13, 28 et 43 ;

Vu la fiche financière ;

Vu l'avis des [chambres professionnelles à insérer] ;

Notre Conseil d'État entendu ;

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

Arrêtons :

Art. 1^{er}. (1) L'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées porte sur les catégories, sous-catégories et critères de qualité définis à l'article 2.

(2) Les points de qualité par catégorie et critère de qualité sont attribués comme suit :

1° existence d'un concept, d'une procédure, d'une communication ou d'une instruction écrit(e): 1 point de qualité.

2° analyse de dossiers ou interview d'au moins cinq résidents, représentants légaux, personnes de contact ou membres du personnel en charge :

- a) 5 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour 100% des résidents/ membres du personnel/ dossiers consultés ;
- b) 4 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 90% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
- c) 3 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 80% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
- d) 2 points de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 70% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
- e) 1 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour au moins 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés ;
- f) 0 point de qualité si le critère de qualité est rempli pour moins de 60% des résidents/ membres du personnel / dossiers consultés.

3° évaluation du degré de satisfaction d'au moins cinq résidents sur une échelle allant de 1 à 5 dont :

- a) 5 signifie « tout à fait d'accord » ;
- b) 4 signifie « d'accord » ;
- c) 3 signifie « ni d'accord, ni pas d'accord » ;
- d) 2 signifie « pas d'accord » ;
- e) et 1 signifie « pas du tout d'accord ».

Sont attribués :

- a) 5 points de qualité si au moins 90% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
- b) 4 points de qualité si au moins 80% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
- c) 3 points de qualité si au moins 70% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
- d) 2 points de qualité si au moins 60% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
- e) 1 point de qualité si au moins 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord ;
- f) 0 point de qualité si moins de 50% des résidents sont d'accord ou tout à fait d'accord.

(3) Pour chaque pourcentage prévu au paragraphe 2 les chiffres sont arrondis vers le haut à l'unité supérieure.

Art. 2. (1) Concernant les structures d'hébergement pour personnes âgées, les critères à évaluer pour chaque catégorie et sous-catégorie et les points de qualité à attribuer sont définis comme suit :

1° 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
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau résident	1
La procédure écrite d'admission des résidents est appliquée	0-5
Existence d'un plan de vie individuel élaboré avec le résident et le cas échéant avec son représentant légal ou sa personne de contact	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
Le contrat d'hébergement prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient	0-5

2° Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	Points
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication du résident dans la vie et dans le développement de la structure d'hébergement	1
Le résident connaît les moyens selon lesquels il peut participer à la vie et au développement de la structure d'hébergement	0-5
Existence d'un programme d'activités indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	1
Le programme d'activités est affiché	1
Le programme d'activités est connu par le résident	0-5
Organisation de sorties et d'activités de participation à la vie sociétale et à la vie communale indépendamment des activités en groupe ou individuelles prévues par l'assurance dépendance	1
Implication des résidents dans l'établissement du plan des activités	1
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des activités individuelles prévues par l'assurance dépendance	1
Organisation d'activités spécifiques pour des résidents atteints d'une maladie démentielle (seulement au cas où au moins un résident est atteint d'une maladie démentielle) indépendamment des activités en groupe prévues par l'assurance dépendance	1
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation des résidents	1
Le personnel applique le concept de nutrition et d'hydratation des résidents	0-5
Le résident a droit à des repas trois fois par jour, le matin, à midi et le soir	1
Le résident a droit à au moins un repas chaud par jour	1
Le résident a droit à des repas adaptés à ses besoins de santé (pathologies de déglutition, intolérances, ...)	1
Le résident peut choisir entre plusieurs menus	1
Sous-catégorie : Chambre, circulation et communication	
Le résident peut personnaliser sa chambre (meubles, décor)	1
Existence d'un plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les chambres des résidents	1
Le personnel applique le plan de nettoyage (règles d'hygiène et sanitaires à respecter) pour les chambres des résidents	0-5
Existence d'un concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	1
Le personnel applique le concept permettant au résident de circuler de manière sécurisée sur le site de la structure d'hébergement	0-5
Les heures de consultation du chargé de direction à l'intention des résidents et de leurs proches sont affichées et communiquées	1
Le chargé de direction assure une présence d'au moins 4 heures d'affilée par semaine à l'intention des résidents, de leurs représentants légaux ou leurs proches	1

3° Catégorie : Mise en œuvre du règlement général de la structure d'hébergement et dossier individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel du résident	0-5
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la vie privée du résident	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter le caractère privé de la chambre du résident	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter l'intimité du résident	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la dignité du résident	1
Existence de lignes de conduite à l'adresse du personnel pour faire respecter la volonté du résident	1
Le personnel applique les lignes de conduite pour faire respecter la vie privée du résident, le caractère privé de sa chambre, l'intimité du résident, la dignité du résident et la volonté du résident	0-5
Existence d'une procédure écrite concernant la documentation des soins	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant la documentation des soins	0-5
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 écrite de prévention et de lutte contre les infections	1
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	0-5
Existence d'une procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	0-5
Existence d'un plan de procédure et de gestion des antibiotiques	1
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
Existence d'un concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	1

Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des résidents atteints d'une maladie démentielle	0-5
Existence d'une procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	1
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des résidents en fin de vie	0-5
Existence d'une procédure écrite de bienveillance	1
Le personnel applique la procédure écrite de bienveillance	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
Existence d'un règlement de sécurité et d'un plan d'intervention	1
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	0-5
Existence d'un avis de prévention contre les incendies de la part du Corps grand-ducal incendie et secours (CGDIS)	1
Existence d'un organigramme à jour	1
L'organigramme a été communiqué au personnel et aux résidents	0-5
Existence d'un comité d'éthique	1
L'existence d'un comité d'éthique ainsi que son fonctionnement a été expliqué au résident ou à son représentant légal	0-5
La procédure de saisine du comité d'éthique a été communiquée aux résidents, leurs représentants légaux, leurs personnes de contact ainsi qu'au personnel	0-5
Existence d'une procédure pour l'organisation des visites médicales	1
La procédure de l'organisation des visites médicales est correctement appliquée	0-5
Existence d'une procédure pour l'appel d'un médecin en urgence	1
La procédure de l'organisation de l'appel d'un médecin en urgence est correctement appliquée	0-5
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie	1
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments en urgence d'une pharmacie est correctement appliquée	0-5
Existence d'une procédure pour l'obtention de médicaments d'une pharmacie	1
La procédure de l'organisation de l'obtention de médicaments d'une pharmacie est correctement appliquée	0-5
Existence d'une procédure de gestion des réclamations	1
La procédure de gestion des réclamations a été communiquée au résident ou à son représentant légal	0-5
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	0-5
Existence d'un plan de formation du personnel	1
Le résident a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,...)	0-5

4° Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des résidents

Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du contrat d'hébergement suite aux explications données	0-5
Le résident ou son représentant légal a bien compris le contenu du règlement d'ordre intérieur suite aux explications données	0-5
Le résident est impliqué dans l'établissement du plan de vie individuel	0-5
Le résident est impliqué dans l'établissement de la planification hebdomadaire/mensuelle des activités	0-5
Le résident est impliqué dans l'établissement des menus de la semaine	0-5
Le résident est respecté dans sa vie privée	0-5
Le résident est satisfait de la procédure de réclamation	0-5
Le résident est satisfait de la procédure de saisine du comité d'éthique	0-5
Le résident est satisfait de sa chambre (décor, meubles, taille,...)	0-5
Le résident est satisfait de l'entretien de la chambre	0-5
Le résident est satisfait de la qualité du nettoyage de la chambre	0-5
Le résident est satisfait de l'entretien des lieux de vie commune	0-5
Le résident est satisfait de l'hygiène des sanitaires (chambre et lieux de vie commune)	0-5
Le résident est satisfait du nettoyage du linge plat	0-5
Le résident est satisfait de la température à l'intérieur de sa chambre et des lieux de vie commune	0-5
Le résident est satisfait de la qualité des moyens de communication à sa disposition personnelle	0-5
Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses intérêts et besoins	0-5
Le personnel est à l'écoute du résident	0-5
Le personnel est à l'écoute des proches du résident	0-5
Le personnel motive le résident à participer à des activités adaptées à ses intérêts et besoins	0-5
Le personnel est respectueux envers les résidents	0-5
Le personnel respecte le plan de vie individuel du résident	0-5
Le personnel respecte la dignité du résident	0-5
Le personnel respecte l'intimité du résident	0-5
Le personnel respecte la volonté du résident	0-5
Le personnel respecte le caractère privé de la chambre du résident	0-5
Le personnel réagit en temps utile aux appels d'urgence du résident	0-5
Le chargé de direction est à l'écoute du résident	0-5
Le résident est satisfait des heures de consultation du chargé de direction	0-5
Le chargé de direction communique de manière compréhensible	0-5
Le chargé de direction veille au bon fonctionnement de la structure	0-5
Le résident est satisfait des conditions selon lesquelles les visites peuvent se dérouler	0-5
Le résident est satisfait des horaires de prise de repas	0-5
Le résident est satisfait de la variété des repas	0-5
Le résident est impliqué dans le choix des menus	0-5
Le résident est satisfait de la présentation des repas	0-5
Le résident est satisfait de la qualité des repas	0-5

Le résident est satisfait de la quantité des repas	0-5
Le résident est satisfait du goût des repas	0-5
Le résident est satisfait de la température des repas	0-5
Le résident est satisfait du service des repas	0-5
Le personnel tient compte de ses besoins de nutrition et d'hydratation spécifiques	0-5
Le résident est satisfait du programme des activités	0-5
Le résident est satisfait de la qualité des soins lui administrés	0-5
Le résident obtient le soutien nécessaire pour pouvoir se déplacer à l'intérieur ou à l'extérieur de l'enceinte	0-5
Le résident peut librement accueillir des visiteurs	0-5
Le résident a accès aux soins médicaux dont il a besoin	0-5
Le résident, son représentant légal ou sa personne de contact sont informés de tout changement impactant le fonctionnement de la structure d'hébergement ou l'encadrement du résident	0-5

(2) Concernant les réseaux d'aide et de soins, les critères à évaluer pour chaque catégorie et sous-catégorie et les points de qualité à attribuer sont définis comme suit :

1° Catégorie : Prise en charge de l'utilisateur et dossier individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	1
La procédure écrite d'admission des usagers est appliquée	0-5
Existence d'un dossier individuel de prise en charge élaboré avec l'utilisateur ou le cas échéant avec son représentant légal ou sa personne de contact mis à jour en cas de changement	0-5
Le dossier individuel de prise en charge est mis à jour en cas de changement	0-5
Le dossier individuel comprend les données d'identification de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur client	0-5
Le dossier individuel comprend 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 direction anticipée et à l'accompagnement en fin de vie	0-5
Le dossier individuel comprend les données de d'identification 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	0-5
Le dossier individuel comprend une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants	0-5
Le dossier individuel comprend toutes les informations nécessaires relative à la prise en charge de l'utilisateur	0-5
Le dossier individuel comprend l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur	0-5

Le dossier individuel contient l'ensemble des données, les évaluations et les informations de toute nature concernant l'état de santé de l'utilisateur et son évolution	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
Le contrat est signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par le gestionnaire ainsi que par l'utilisateur, le cas échéant par son représentant légal	0-5
Le contrat fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement	0-5
Le contrat contient le projet d'établissement	0-5
Le contrat de prise en charge prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient	0-5

2° Catégorie : Mise en œuvre du plan individuel de prise en charge

Critères	Points
Existence d'un plan de vie individuel de prise en charge par usager	1
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
Existence d'une procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	1
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	0-5
Existence d'une procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	0-5
Existence d'un plan de procédure et de gestion des antibiotiques	1
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
Existence d'une procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	1
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	0-5
Existence d'une procédure écrite de bientraitance	1
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
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
Existence d'une procédure de gestion des réclamations	1
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	0-5
Existence d'un plan de formation du personnel	1

3° Catégorie : Enquête de satisfaction auprès des usagers

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) Concernant les centres de jour pour personnes âgées, les critères à évaluer pour chaque catégorie et sous-catégorie et les points de qualité à attribuer sont définis comme suit :

1° Catégorie : Admission et accueil de l'utilisateur et plan de vie individuel

Critères	Points
Existence d'une procédure écrite d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	1
Le personnel applique la procédure d'admission (admission préventive et urgente) du nouveau usager	0-5
Existence d'une procédure écrite d'accueil de l'utilisateur	1
Le personnel applique la procédure écrite d'accueil de l'utilisateur	0-5
Existence d'un plan de vie individuel élaboré avec l'utilisateur et le cas échéant avec son représentant légal ou sa personne de contact	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
Existence d'un contrat de prise en charge signé à jour	0-5
Le contrat de prise en charge prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient	0-5
Le contrat décrit en détail les prestations et services auxquels l'utilisateur a droit	0-5
Le contrat indique le prix journalier	0-5
Le contrat est signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par le gestionnaire ainsi que par l'utilisateur, le cas échéant par son représentant légal	0-5
Le contrat contient un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire	0-5
Le contrat fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement	0-5
Le contrat contient le projet d'établissement	0-5
Le contrat contient le règlement d'ordre intérieur	0-5

2° Catégorie : Prestations et services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale

Critères	Points
Sous-catégorie : Participation et animation	
Existence d'un concept écrit ou d'une procédure écrite garantissant l'implication de l'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
Existence d'un programme d'animation et de vie sociale indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	1
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
Organisation de sorties et d'activités de participation à la vie sociale et à la vie communale indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	1
Implication des usagers dans l'établissement du plan d'animation et de vie sociale	1
Organisation d'activités individuelles (en dehors d'activités en groupe) indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	1
Organisation d'activités spécifiques pour des usagers atteints d'une maladie démentielle indépendamment des prestations de l'assurance dépendance	1
Sous-catégorie : Nutrition et Hydratation	
Existence d'un concept de nutrition et d'hydratation	1
L'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

3° Catégorie : Mise en œuvre du règlement général du centre de jour pour personnes âgées et dossier individuel

Critères	Points
Existence d'un dossier individuel par usager mis à jour en cas de changements	1
Le personnel applique la procédure écrite concernant l'établissement et la mise à jour du dossier individuel de l'utilisateur	0-5
Le dossier individuel comprend les données d'identification de l'utilisateur et de ses éventuels représentants légaux ainsi que le numéro d'identification national de l'utilisateur	0-5
Le dossier individuel comprend 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 direction anticipée et à l'accompagnement en fin de vie	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
Existence d'une procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	1
Le personnel applique la procédure écrite de prévention et de lutte contre les infections	0-5
Existence d'une procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires	1
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
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
Existence d'un concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	1
Le personnel applique le concept écrit de prise en charge des usagers atteints d'une maladie démentielle	0-5
Existence d'une procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	1
Le personnel applique la procédure écrite de prise en charge des usagers en fin de vie	0-5
Existence d'une procédure écrite de bienveillance	1
Le personnel applique la procédure écrite de bienveillance	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
Existence d'un règlement de sécurité et d'un plan d'intervention	1
Le personnel connaît le règlement de sécurité et le plan d'intervention	0-5
Existence d'un avis de prévention contre les incendies de la part du Corps grand-ducal incendie et secours (CGDIS)	1
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
Existence d'une procédure de gestion des réclamations	1
La procédure de gestion des réclamations est correctement appliquée	0-5
Existence d'un plan de formation du personnel	
L'utilisateur a accès à des moyens assurant la communication interne et externe (télévision, téléphone, connexion WIFI,...)	0-5

4° 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	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
---	------------

Art. 3. Le présent règlement entre en vigueur le premier jour du sixième qui suit sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Art. 4. Notre ministre ayant la Famille dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Exposé des motifs et commentaire des articles

Le projet de règlement grand-ducal sous rubrique a comme objet de fixer le volet qualitatif de l'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour.

En effet, les articles 13, 28 et 43 du projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après le « projet de loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ») prévoient qu'un règlement grand-ducal précise le système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories.

Cette approche permettra de comparer entre les différentes structures et services, étant donné que les mêmes catégories et critères sont analysés pour chaque structure et service agréés. Ce système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par le projet de loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et évalue s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents/usagers.

Le texte sous rubrique prévoit un système de notes et de points par critère mesurant le degré de qualité de chaque structure.

Afin d'assurer une communication transparente et compréhensible, les résultats des évaluations seront publiés sur le registre.

À cette fin, l'article 1^{er} fixe la manière dont les points de qualité sont attribués.

L'article 2 définit les critères à évaluer pour chaque catégorie et sous-catégorie et les points de qualité à attribuer aux services pour personnes âgées qui sont évalués (à savoir les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et soins et les centres de jour pour personnes âgées »).

En ce qui concerne l'entrée en vigueur du règlement grand-ducal, il y a lieu de préciser que le présent règlement grand-ducal devra entrer en vigueur le même jour que le projet de loi précité.

Fiche financière

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le présent projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact sur le budget de l'Etat.

**Projet de règlement grand-ducal portant sur les informations à transmettre
dans le cadre de l'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées**

Texte du projet de règlement grand-ducal

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

Vu la loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 13, 28 et 43 ;

Vu la fiche financière ;

Vu l'avis des [chambres professionnelles à insérer] ;

Notre Conseil d'État entendu ;

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

Arrêtons :

Art. 1^{er}. (1) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations portant sur la ou les structures d'hébergement dont il est chargée de la gestion et de l'exploitation au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vertu de l'article 13, paragraphe 7 de la loi du jmmmaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées couvrant une période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année précédant la date de transmission des informations.

(2) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations suivantes portant sur la ou les structures d'hébergement dont il est chargée de la gestion et de l'exploitation :

- 1° Les budgets d'exploitation, d'investissement et des recettes ;
- 2° Les comptes annuels conformément aux obligations légales et réglementaires concernant l'établissement et la présentation des états financiers ;
- 3° Par mois, par nationalité et par genre, les demandes d'admission formelles, préventives et en urgence, de personnes:
 - a) dont une synthèse de prise en charge a été établie en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
 - b) dont la demande de prise en charge auprès de l'Administration d'évaluation et de contrôle est en cours ;
 - c) dont les points a) et b) ne s'appliquent pas ;
- 4° Par mois, par nationalité et par genre,
 - a) le nombre d'admission de nouveaux résidents ;
 - b) le nombre de résiliations d'un contrat d'hébergement ;
 - c) le nombre de décès ;
- 5° Le délai moyen d'attente entre une demande d'admission formelle et le premier jour d'installation du résident ;

- 6° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre de résidents bénéficiaires des prestations de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
- 7° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre de demandes de réévaluation des besoins de la personne dépendante adressées à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
- 8° Par mois et par genre, le nombre de résidents bénéficiant d'un complément aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil en vertu de la loi modifiée du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit ;
- 9° Au 31 décembre et par genre, la pyramide des âges des résidents selon les catégories d'âge suivantes :
- moins de 60 ans ;
 - 60-69 ans ;
 - 70-79 ans ;
 - 80-89 ans ;
 - 90-99 ans ;
 - plus de 100 ans ;
- 10° Sur une année, par genre et forfait assurance-dépendance, l'âge moyen des personnes décédées ;
- 11° Sur une année, le taux d'occupation des lits calculé selon la formule : nombre de jours d'occupation des lits en vertu d'un contrat d'hébergement/nombre maximal de journées possible par structure d'hébergement ;
- 12° Par mois, par genre et forfait assurance-dépendance, le nombre d'hospitalisations, planifiées et en urgence, de résidents pendant au moins une nuit ;
- 13° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre de résidents pour lesquels il existe en vertu de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et de la loi modifiée du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide:
- a) une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs ;
 - b) une directive anticipée ;
 - c) des dispositions de fin de vie ;
- 14° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre de résidents se trouvant dans un régime de protection de personnes majeures prévu au Code civil, à savoir sous:
- a) sauvegarde de justice ;
 - b) curatelle ;
 - c) tutelle ;
- 15° Par mois, par pays de résidence, par genre et par forme de contrat, à savoir :
- a) contrat de travail à durée déterminée ;
 - b) contrat de travail à durée indéterminée ;
 - c) contrat de prestation de service ;

- d) contrat de mise à disposition ;
- e) contrat dans le cadre d'une mesure en faveur de l'emploi de l'Agence pour le développement de l'emploi ;
- f) contrat dans le cadre d'une mesure d'activation de type travaux d'utilité collective de l'Office national d'inclusion sociale ;
- g) autre ;

le nombre de personnel d'encadrement et d'autre personnel calculé sous forme d'équivalent temps-plein (ci-après « ETP ») dans les domaines suivants :

- a) aides et soins ;
- b) cuisine ;
- c) service restaurant et cafétéria ;
- d) nettoyage ;
- e) animation et vie sociale ;
- f) admissions des résidents ;
- g) administratif et financier ;
- h) autres ;

16° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 15° et par genre, le nombre d'ETP en voie de recrutement ;

17° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 15° et par genre, le nombre d'ETP engagés ;

18° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 15° et par genre, le nombre de départs du personnel d'encadrement et d'autre personnel pour :

- a) fin de contrat ;
- b) licenciement ;
- c) démission ;
- d) retraite ;
- e) autre ;

19° Par mois et par plage horaire, le nombre de personnel d'encadrement en ETP effectivement présent sur le site de la structure d'hébergement ;

20° Sur une année et par genre, la pyramide des âges du personnel engagé sous forme de contrat de travail à durée indéterminée selon les catégories d'âge suivantes :

- moins de 20 ans ;
- 20-29 ans ;
- 30-39 ans ;
- 40-49 ans ;
- 50-59 ans ;
- plus de 60 ans ;

21° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 15° et par genre, le taux d'absentéisme pour des raisons:

- a) de maladie ;

b) familiales ;

- 22° Sur une année et par domaine défini au point 15° le nombre d'heures de formation continue poursuivies par le personnel ;
- 23° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement ayant atteint le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;
- 24° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement en voie de formation pour atteindre le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;
- 25° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement disposant des formations prévues à l'article 6, paragraphes 2 à 6 ;
- 26° Sur une année, le nombre de saisines du comité d'éthique ;
- 27° Par mois, le nombre et le type d'événements indésirables et de situations à risque infectieux signalés par les référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Art. 2. (1) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations portant sur le réseau d'aides et soins dont il est chargé de la gestion et de l'exploitation au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vertu de l'article 28, paragraphe 7 de la loi du jmmaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées couvrant une période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année précédant la date de transmission des informations.

(2) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations suivantes portant sur le réseau d'aides et soins dont il est chargé de la gestion et de l'exploitation :

- 1° Les budgets d'exploitation, d'investissement et des recettes ;
- 2° Les comptes annuels conformément aux obligations légales et réglementaires concernant l'établissement et la présentation des états financiers ;
- 3° Par mois, par nationalité et par genre, les demandes d'admission formelles, préventives et en urgence, de personnes:
 - a) dont une synthèse de prise en charge a été établie en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
 - b) dont la demande de prise en charge auprès de l'Administration d'évaluation et de contrôle est en cours ;
 - c) dont les points a) et b) ne s'appliquent pas ;
- 4° Par mois, par nationalité et par genre,
 - a) le nombre d'admission de nouveaux usagers ;
 - b) le nombre de résiliations des contrats de prise en charge :
 - transfert vers une structure d'hébergement ;
 - décès ;
 - autre raison ;

- 5° Le délai moyen d'attente entre une demande d'admission formelle et le premier jour de prise en charge de l'utilisateur ;
- 6° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre des usagers bénéficiaires des prestations de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
- 7° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre de demandes de réévaluation des besoins de la personne dépendante adressées à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
- 8° Au 31 décembre et par genre, la pyramide des âges des usagers selon les catégories d'âge suivantes :
- moins de 60 ans ;
 - 60-69 ans ;
 - 70-79 ans ;
 - 80-89 ans ;
 - 90-99 ans ;
 - plus de 100 ans ;
- 9° Sur une année, par genre et forfait assurance-dépendance, l'âge moyen des personnes décédées ;
- 10° Par mois et par genre le nombre d'hospitalisations, planifiées et en urgence, des usagers pendant au moins une nuit ;
- 11° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre des usagers pour lesquels il existe en vertu de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et de la loi modifiée du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide:
- a) une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs ;
 - b) une disposition de fin de vie ;
 - c) une directive anticipée ;
- 12° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre des usagers se trouvant dans un régime de protection de personnes majeures prévu au Code civil, à savoir sous:
- a) sauvegarde de justice ;
 - b) curatelle ;
 - c) tutelle ;
- 13° Par mois, par pays de résidence, par genre et par forme de contrat, à savoir :
- a) contrat de travail à durée déterminée ;
 - b) contrat de travail à durée indéterminée ;
 - c) contrat de prestation de service ;
 - d) contrat de mise à disposition ;
 - e) contrat dans le cadre d'une mesure en faveur de l'emploi de l'Agence pour le développement de l'emploi ;
 - f) contrat dans le cadre d'une mesure d'activation de type travaux d'utilité collective de l'Office national d'inclusion sociale ;

g) autre ;

le nombre de personnel d'encadrement et d'autre personnel calculé sous forme d'équivalent temps-plein (ci-après « ETP ») dans les domaines suivants :

- a) aides et soins ;
- b) nettoyage ;
- c) animation et vie sociale ;
- d) administratif et financier ;
- e) autres ;

14° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre d'ETP en voie de recrutement ;

15° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre d'ETP engagés ;

16° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre de départs du personnel d'encadrement et d'autre personnel pour :

- a) fin de contrat ;
- b) licenciement ;
- c) démission ;
- d) retraite ;
- e) autre ;

17° Par mois et par plage horaire, le nombre de personnel d'encadrement en ETP effectivement en service ;

18° Sur une année et par genre, la pyramide des âges du personnel engagé sous forme de contrat de travail à durée indéterminée selon les catégories d'âge suivantes :

- moins de 20 ans ;
- 20-29 ans ;
- 30-39 ans ;
- 40-49 ans ;
- 50-59 ans ;
- plus de 60 ans ;

19° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le taux d'absentéisme pour des raisons:

- a) de maladie ;
- b) familiales ;

20° Sur une année et par domaine défini au point 13° le nombre d'heures de formation continue poursuivies par le personnel ;

21° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement ayant atteint le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;

- 22° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement en voie de formation pour atteindre le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;
- 23° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement disposant des formations prévues à l'article 21, paragraphes 2 à 6 ;
- 24° Sur une année, le nombre de saisines du comité d'éthique ;
- 25° Par mois, le nombre et le type d'événements indésirables et de situations à risque infectieux signalés par les référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Art. 3. (1) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations portant sur le ou les centres de jour pour personnes âgées dont il est chargé de la gestion et de l'exploitation au ministre ayant la Famille dans ses attributions en vertu de l'article 43, paragraphe 7 de la loi du jmmaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées couvrant une période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année précédant la date de transmission des informations.

(2) Chaque organisme gestionnaire transmet les informations suivantes portant sur le ou les centres de jour pour personnes âgées dont il est chargé de la gestion et de l'exploitation :

- 1° Les budgets d'exploitation, d'investissement et des recettes ;
- 2° Les comptes annuels conformément aux obligations légales et réglementaires concernant l'établissement et la présentation des états financiers ;
- 3° Par mois, par nationalité et par genre, les demandes d'admission formelles, préventives et en urgence, de personnes:
 - a) dont une synthèse de prise en charge a été établie en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
 - b) dont la demande de prise en charge auprès de l'Administration d'évaluation et de contrôle est en cours ;
 - c) dont les points a) et b) ne s'appliquent pas.
- 4° Par mois, par nationalité et par genre,
 - a) le nombre d'admission de nouveaux usagers ;
 - b) le nombre de résiliations des contrats de prise en charge :
 - i. transfert vers une structure d'hébergement ;
 - ii. décès ;
 - iii. autre raison.
- 5° Le délai moyen d'attente entre une demande d'admission formelle et le premier jour de prise en charge de l'usager;
- 6° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre des usagers bénéficiaires des prestations de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;
- 7° Par mois et par forfait assurance-dépendance, le nombre de demandes de réévaluation des besoins de la personne dépendante adressées à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance-dépendance en vertu du livre V du Code de la sécurité sociale ;

8° Au 31 décembre et par genre, la pyramide des âges des usagers selon les catégories d'âge suivantes :

- moins de 60 ans,
- 60-69 ans,
- 70-79 ans,
- 80-89 ans,
- 90-99 ans,
- plus de 100 ans ;

9° Sur une année, par genre et forfait assurance-dépendance, l'âge moyen des personnes décédées ;

10° Par mois, par nationalité et par genre le taux d'occupation du centre de jour ;

11° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre des usagers pour lesquels il existe en vertu de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et de la loi modifiée du 16 mars 2009 sur l'euthanasie et l'assistance au suicide:

- a) une déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs ;
- b) une disposition de fin de vie ;
- c) une directive anticipée ;

12° Par mois, par nationalité et par genre, le nombre des usagers se trouvant dans un régime de protection de personnes majeures prévu au Code civil, à savoir sous:

- a) Sauvegarde de justice ;
- b) curatelle ;
- c) tutelle ;

13° Par mois, par pays de résidence, par genre et par forme de contrat, à savoir :

- a) contrat de travail à durée déterminée ;
- b) contrat de travail à durée indéterminée ;
- c) contrat de prestation de service ;
- d) contrat de mise à disposition ;
- e) contrat dans le cadre d'une mesure en faveur de l'emploi de l'Agence pour le développement de l'emploi ;
- f) contrat dans le cadre d'une mesure d'activation de type travaux d'utilité collective de l'Office national d'inclusion sociale ;
- g) autre ;

le nombre de personnel d'encadrement et d'autre personnel calculé sous forme d'équivalent temps-plein (ci-après « ETP ») dans les domaines suivants :

- a) aides et soins ;
- b) nettoyage ;
- c) animation et vie sociale ;
- d) administratif et financier ;

e) autres ;

14° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre d'ETP en voie de recrutement ;

15° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre d'ETP engagés ;

16° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le nombre de départs du personnel d'encadrement et d'autre personnel pour :

a) fin de contrat ;

b) licenciement ;

c) démission ;

d) retraite ;

e) autre ;

17° Par mois et par plage horaire, le nombre de personnel d'encadrement en ETP effectivement en service ;

18° Sur une année et par genre, la pyramide des âges du personnel engagé sous forme de contrat de travail à durée indéterminée selon les catégories d'âge suivantes :

- moins de 20 ans ;

- 20-29 ans ;

- 30-39 ans ;

- 40-49 ans ;

- 50-59 ans ;

- plus de 60 ans ;

19° Par mois, par forme de contrat et par domaine définis au point 13° et par genre, le taux d'absentéisme pour des raisons:

a) de maladie,

b) familiales ;

20° Sur une année et par domaine défini au point 15° le nombre d'heures de formation continue poursuivies par le personnel ;

21° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement ayant atteint le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;

22° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement en voie de formation pour atteindre le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues pour la compréhension de l'oral et de l'expression orale dans la langue luxembourgeoise ;

23° Sur une année, le nombre des agents du personnel d'encadrement disposant des formations prévues à l'article 36, paragraphes 10 et 11 ;

24° Sur une année, le nombre de saisines du comité d'éthique ;

25° Par mois, le nombre et le type d'événements indésirables et de situations à risque infectieux signalés par les référents en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires.

Art. 4. Notre ministre ayant la Famille et l'Intégration dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

Exposé des motifs et commentaire des articles

Le projet de règlement grand-ducal a comme objet de fixer le volet quantitatif de l'évaluation de la qualité des services offerts par les structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour.

Les articles 13, 28 et 43 du projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (ci-après le « projet de loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées ») disposent qu'un règlement grand-ducal précise les informations à transmettre par l'organisme gestionnaire visé par des dispositions susmentionnées.

En effet, afin de garantir une vue d'ensemble des caractéristiques des structures et services, du personnel et des résidents respectivement usagers, les organismes gestionnaires devront transférer annuellement des données-clé concernant la gestion, les résidents et le personnel.

Conformément au projet de loi précité, ces données seront publiées sur le registre

À cette fin, les articles 1^{er} à 3 précisent les informations que les organismes gestionnaires des structures d'hébergement, des réseaux d'aides et soins et des centres de jour pour personnes âgées doivent transmettre aux ministre ayant la Famille dans ses attributions qui les publiera sur le registre afférent.

En ce qui concerne l'entrée en vigueur du règlement grand-ducal, il y a lieu de préciser que le présent règlement grand-ducal devra entrer en vigueur le même jour que le projet de loi précité.

Fiche financière

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le présent projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact sur le budget de l'Etat.

Texte et commentaire des amendements gouvernementaux au projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Amendement n° 1.

Le préambule du projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées, le troisième visa visant le fondement légal du règlement grand-ducal est remplacé comme suit :

« Vu la loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 2, 31, 95 et 106 ; ».

Commentaire :

Compte tenu des modifications apportées au projet de loi du jjmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées servant comme fondement légal du règlement grand-ducal en projet, il y a lieu d'apporter les modifications nécessaires au préambule.

Amendement n° 2.

À l'article 1^{er} du même projet de règlement grand-ducal sont apportées les modifications suivantes :

1° Le point 1° est remplacé par le libellé suivant :

« 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° Au point 3°, la virgule est remplacée par un point-virgule ;

3° Le point 4° est remplacé comme suit :

« 4° le système d'alerte d'urgence individuel ; » ;

4° Le point 6° est remplacé comme suit :

« 6° l'accès aux technologies de l'information et de la communication. ».

Commentaire :

Compte tenu des observations émises par le Conseil d'État dans son avis du 1^{er} avril 2022 sur le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, il est proposé d'apporter des modifications à l'article 1^{er} du projet de règlement grand-ducal. Ainsi, il est proposé de reprendre le même libellé que celui utilisé dans le projet de loi précité.

Amendement n° 3.

À l'article 2 du même projet de règlement grand-ducal sont apportées les modifications suivantes :

1° L'intitulé est complété par les termes « et couloirs » ;

2° Il est inséré un nouveau paragraphe 3, libellé comme suit :

« (3) Les couloirs empruntés par les résidents doivent être munis des deux côtés de mains courantes se situant à une hauteur comprise entre 85 cm et 90 cm. ».

Commentaire :

Vu l'absence de critères concernant l'installation de mains courantes dans les couloirs dans d'autres textes (ITM, accessibilité,...) et vu la nécessité d'en prévoir dans les structures d'hébergement pour personnes âgées, il convient de prévoir une telle obligation dans le présent texte. Dès lors, les couloirs empruntés doivent être munis des deux côtés de mains courantes se situant à une hauteur comprise entre 85 cm et 90 cm, ce qui correspond à la hauteur prévue dans le projet de règlement grand-ducal relatif à l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public et des voies publiques portant application des articles 2, 3 et 5 de la loi du 7 janvier 2022 portant sur l'accessibilité à tous de lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs.

Amendement n° 4.

À l'article 9, paragraphe 2, point 2°, du même projet de règlement grand-ducal, le bout de phrase « par tranche entamée de 60 résidents, à l'exclusion de ceux de l'oasis » est supprimé.

Commentaire :

La suppression proposée a comme objectif de laisser aux gestionnaires une certaine flexibilité. Ainsi, les installations sanitaires communes devront comprendre une salle de bain thérapeutique d'une baignoire à hauteur variable et d'un WC accessible. Les gestionnaires devront dès lors juger, en fonction de leur projet d'établissement, de l'opportunité de prévoir des salles de bains thérapeutiques supplémentaires ou non.

Amendement n° 5.

L'article 10 du même projet de règlement grand-ducal est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 10. Système d'alerte d'urgence individuel**

(1) Un système d'alerte d'urgence individuel doit être mis à la disposition des résidents.

(2) Les chambres des logements et l'oasis comportent un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux capacités spécifiques des résidents.

(3) Les installations sanitaires privées et communes doivent comporter un système d'appel d'urgence individuel fixe. ».

Commentaire :

Compte tenu des observations émises par le Conseil d'État dans son avis du 1er avril 2022 sur le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, il est proposé d'apporter des modifications à l'article 10 du projet de règlement grand-ducal.

Dans un premier temps, il est proposé de reprendre le même libellé que celui utilisé dans le projet de loi précité, en précisant qu'il s'agit d'un système d'alerte d'urgence « individuel ». De plus, l'ancien paragraphe 3 devient le nouveau paragraphe 2 afin de faciliter la lecture du dispositif. En dernier lieu, il est proposé de remplacer le libellé de l'ancien paragraphe 2 (qui devient le nouveau paragraphe 3) en précisant que les installations sanitaires communes ainsi que les installations sanitaires privées doivent être équipées d'un système d'appel d'urgence individuel fixe. Ce dernier pourrait dès lors être de type bouton ou de type tirette. Ce système d'appel d'urgence individuel doit être fixe et non pas mobile.

Amendement n° 6.

L'article 11 du même projet de règlement grand-ducal est remplacé par la disposition suivante :

« Art. 11. Accès aux technologies de l'information et de la communication

Chaque logement doit être équipé d'un dispositif de connexion aux technologies de l'information et de la communication. L'accès à cette connexion doit être garanti par l'organisme gestionnaire. ».

Commentaire :

Compte tenu des observations émises par le Conseil d'État dans son avis du 1^{er} avril 2022 sur le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, il est proposé d'apporter des modifications à l'article 11. Par le biais de cet amendement, il est fait suite aux observations faites par le Conseil d'Etat selon lequel il ne suffit pas de mettre à disposition de chaque résident le matériel informatique nécessaire, mais de garantir que chaque logement soit équipé d'un dispositif de connexion et que l'accès à cette connexion soit garanti par l'organisme gestionnaire. Par ce dispositif de connexion, il y a lieu d'entendre un accès physique et non pas une simple mise à disposition d'un abonnement d'un fournisseur externe.

Amendement n° 7.

À l'article 12 du même projet de règlement grand-ducal, les termes « Les couloirs, les » sont remplacés par le terme « Les ».

Commentaire :

Alors qu'il s'avère possible que des couloirs peuvent être inférieur à la hauteur minimale de 2,50 mètres (en raison des gaines techniques par exemple), il y a lieu de supprimer la référence aux couloirs.

Amendement n° 8.

À l'article 13 du même projet de règlement grand-ducal, le paragraphe 3 est supprimé et les paragraphes subséquents sont renumérotés.

Commentaire :

Cet amendement a comme objectif de supprimer la disposition selon laquelle, les logements prévus aux articles 4, 5 et 6 à l'exception des salles d'eau doivent de préférence être orientés de façon à ce que les résidents puissent y bénéficier pendant toute l'année d'un ensoleillement partiel.

En effet, des contraintes urbanistiques et architecturales liées à la superficie, la disposition ou l'orientation du terrain ainsi qu'à diverses législations et réglementations (p.ex. : règlements sur les bâtisses, législation et réglementation relatives à la conservation et la protection des sites et monuments) peuvent empêcher qu'une structure soit orientée de sorte à ce que tous les logements puissent bénéficier d'un ensoleillement partiel pendant toute l'année.

Pendant la durée de l'agrément, des facteurs externes et indépendants à la volonté du bénéficiaire de l'agrément, tels par exemple une nouvelle construction avoisinante ou la présence d'un arbre peuvent empêcher l'ensoleillement de certains logements.

Afin de ne pas compromettre la planification de nouvelles constructions et pour garantir une sécurité juridique pour les structures existantes, il est proposé d'abroger la disposition relative à l'ensoleillement partiel.

De plus, il convient de noter que l'orientation n'est pas un critère de qualité d'un logement en soi. En effet, de nos jours, le concept général de la prise en charge des futurs résidents repose sur une vision axée « hors chambres », favorisant une vie active d'échanges sociaux dans lieux communs et une proposition variée d'activités collectives. Cette vision est adaptée pour tout degré de dépendance des résidents des structures d'hébergement pour personnes âgées.

Amendement n° 9.

L'article 19 du même projet de règlement grand-ducal est modifié comme suit :

1° L'intitulé est complété par les termes « et couloirs » ;

2° Il est inséré un nouveau paragraphe 3, libellé comme suit :

« (3) Les voies de circulation empruntées par les résidents doivent être munies des deux côtés de mains courantes se situant à une hauteur comprise entre 85 cm et 90 cm. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 1.

Amendement n° 10.

L'article 22 du même projet de règlement grand-ducal est remplacé par la disposition suivante :

« **Art. 22. Système d'alerte d'urgence individuel**

Un système d'alerte d'urgence individuel fixe doit être installé dans les installations sanitaires. ».

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 4.

Amendement n° 11.

À l'article 24 du même projet de règlement grand-ducal les termes « et les couloirs » sont supprimés.

Commentaire :

Il est renvoyé au commentaire de l'amendement n° 7.

Amendement n° 12.

À l'article 29 du même projet de règlement grand-ducal sont apportées les modifications suivantes :

1° Le paragraphe 1^{er} est supprimé et les paragraphes subséquents sont renumérotés ;

2° Au nouveau paragraphe 1^{er} (ancien paragraphe 2 du projet de règlement grand-ducal), les phrases 1^{er} et 2 sont supprimées.

Commentaire :

Compte tenu des observations émises par le Conseil d'État dans son avis du 1^{er} avril 2022 sur le projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, il est proposé d'apporter des modifications à l'article 29. En effet, le projet de loi prévoit dorénavant la composition ainsi que la procédure de nomination des membres, de sorte à ce qu'il y a lieu de supprimer ces dispositions afin d'éviter tout double emploi.

Fiche financière

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le présent projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact sur le budget de l'Etat.

Texte coordonné du projet de règlement grand-ducal relatif à la loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

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

Vu la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes oeuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;

~~Vu la loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 2, 31 et 87 ;~~

Vu la loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées et notamment ses articles 2, 31, 95 et 106 ;

Vu la fiche financière ;

Vu les avis de la Chambre des salariés, de la Chambre du commerce, de la Chambre des métiers, de la Chambre des fonctionnaires et employés publics ;

Chapitre 1^{er} - Structures d'hébergement pour personnes âgées

Art. 1. Infrastructure des structures d'hébergement pour personnes âgées

Pour les structures d'hébergement pour personnes âgées, le présent règlement grand-ducal précise :

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

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° ~~les systèmes d'alerte d'urgence ;~~ **le système d'alerte d'urgence individuel ;**

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

6° ~~les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.~~ **l'accès aux technologies de l'information et de la communication.**

Art. 2. Conception de la zone d'entrée et couloirs

(1) La zone d'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées doit être protégée contre les intempéries et être munie d'une signalisation adaptée aux résidents pour faciliter l'orientation dans le bâtiment.

(2) La protection de l'entrée doit être dimensionnée de sorte à permettre le stationnement d'un véhicule de type minibus.

(3) Les couloirs empruntés par les résidents doivent être munis des deux côtés de mains courantes se situant à une hauteur comprise entre 85 cm et 90 cm.

Art. 3. Liaison entre bâtiments

La liaison entre plusieurs bâtiments doit se faire par au moins un passage fermé et chauffé. Au sens du présent règlement grand-ducal, les liaisons sont à considérer comme couloirs.

Art. 4. Logement individuel

- (1) Le logement individuel comporte au moins une chambre et une salle d'eau.
- (2) La surface nette minimale de la chambre ne peut être inférieure à 18 m².
- (3) La chambre doit être conçue de sorte à ce qu'un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une table, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.

Le logement court séjour doit être équipé d'un lit hydraulique, d'une table de chevet à hauteur variable, d'une armoire-penderie, d'une table, d'une chaise et d'un fauteuil.

- (4) Le lit doit être accessible de trois côtés en cas de besoin.
- (5) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers le lit.
- (6) Chaque logement est numéroté et le nom du résident figure à côté de la porte d'entrée du logement.
- (7) Le logement individuel comprend une salle d'eau communiquant avec la chambre d'une surface nette supplémentaire d'au moins 5 m², équipée d'une douche accessible de plain-pied, d'un WC et d'un lavabo.
- (8) Une salle d'eau peut être partagée par deux chambres individuelles sous condition qu'elle comporte deux lavabos.

Art. 5. Logement de type appartement

- (1) Le logement de type appartement comporte au moins une chambre, un salon et une salle d'eau.
- (2) La surface nette minimale de la chambre et du salon ne peut être inférieure à 30 m².
- (3) Le logement doit être conçu de sorte à ce que pour chaque résident, un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.

Le logement court séjour doit être équipé d'un lit hydraulique, d'une table de chevet à hauteur variable, d'une armoire-penderie, d'une table, d'une chaise et d'un fauteuil.

- (4) Le logement doit permettre l'agencement d'une table.
- (5) Le ou les lits doivent être accessibles de trois côtés en cas de besoin.

- (6) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers le(s) lit(s).
- (7) L'occupation maximale permise est de deux résidents par logement.
- (8) Chaque logement est numéroté et les noms du ou des résidents figurent à côté de la porte d'entrée du logement.
- (9) Un logement de type appartement comprend une salle d'eau communiquant avec la chambre ou le salon d'une surface nette supplémentaire d'au moins 5 m², équipée d'une douche accessible de plain-pied, d'un WC et d'un lavabo.

Art. 6. Logement de type oasis

- (1) L'oasis comprend au moins :
 - 1° un espace unique avec
 - a) des surfaces destinées au repos et au sommeil des résidents ;
 - b) des surfaces destinées au séjour, à la restauration et aux activités des résidents ;
 - c) des surfaces fonctionnelles avec un point d'eau ;
 - 2° une salle de bain thérapeutique à usage exclusif des résidents ;
 - 3° un accès direct vers l'extérieur ;
 - 4° un dispositif technique spécifique pour absorber les bruits.
- (2) La surface nette minimale de l'espace unique ne peut être inférieure à 20 m² par résident.
- (3) L'oasis doit être conçue de sorte que pour chaque résident, un lit hydraulique, une table de chevet à hauteur variable, une armoire-penderie, une chaise et un fauteuil puissent y être agencés.
- (4) Le lit doit être accessible de trois côtés en cas de besoin.
- (5) Afin de garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents, des solutions doivent être mises en œuvre pour éviter la vue directe de la porte d'entrée vers les lits ; au besoin une zone d'intimité doit être mise en place autour des lits. Les noms des résidents figurent à côté de la porte d'accès à l'oasis.

Art. 7. Surfaces de stockage

- (1) Chaque résident d'un des types de logement prévus aux articles 4 à 6 a droit à une mise à disposition d'une armoire-penderie supplémentaire de minimum 60 x 60 x 200 cm située dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) Chaque résident a droit à une armoire pour le matériel de soins et le linge plat, située à proximité du logement.

Art. 8. Lieux de vie commune

- (1) La superficie totale des lieux de vie commune de
 - 1° la salle de restaurant ;
 - 2° la cafétéria ;

- 3° la salle polyvalente ;
 - 4° les locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
 - 5° la salle de recueil ;
- compte au moins 3 m² par résident.

- (2) La superficie totale des lieux de vie commune
- 1° des séjours ;
 - 2° des salles à manger ;
 - 3° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- compte au moins 7 m² par résident, à l'exclusion des résidents de l'oasis. Ces lieux de vie commune sont aménagés dans au moins deux espaces distincts et doivent se situer à proximité des logements.

Art. 9. Installations sanitaires communes

- (1) Les installations sanitaires communes doivent être librement accessibles à tous les résidents et visiteurs. Les WC avec lavabos et les WC accessibles aux personnes à mobilité réduite doivent être installés à une distance maximale de 20 mètres des lieux de vie commune.
- (2) Les installations sanitaires communes comprennent au moins:
- 1° deux WC avec lavabo par tranche entamée de 30 résidents dont au moins un WC accessible aux personnes à mobilité réduite dont la cuvette est placée de sorte qu'elle soit accessible des deux côtés ;
 - 2° une salle de bain thérapeutique équipée d'une baignoire à hauteur variable et d'un WC accessible par tranche entamée de 60 résidents, à l'exclusion de ceux de l'oasis.
- (3) La salle de bain doit être conçue de manière à garantir le respect de l'intimité et de la dignité des résidents.

Art. 10. Système d'alerte d'urgence

- ~~(1) Un système d'alerte d'urgence doit être mis à la disposition des résidents.~~
- ~~(2) Le système comporte un appel fixe installé dans les installations sanitaires communes.~~
- ~~(3) Les chambres des logements et l'oasis comportent un système d'alerte d'urgence adapté aux capacités spécifiques des résidents.~~

Art. 10. Système d'alerte d'urgence individuel

- (1) Un système d'alerte d'urgence individuel doit être mis à la disposition des résidents.**
- (2) Les chambres des logements et l'oasis comportent un système d'alerte d'urgence individuel adapté aux capacités spécifiques des résidents.**
- (3) Les installations sanitaires privées et communes doivent comporter un système d'appel d'urgence individuel fixe.**

Art. 11. Locaux de production, régénération et distribution de repas

~~La structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer de locaux de production ou de régénération et de distribution de repas.~~

Art. 11. Accès aux technologies de l'information et de la communication

Chaque logement doit être équipé d'un dispositif de connexion aux technologies de l'information et de la communication. L'accès à cette connexion doit être garanti par l'organisme gestionnaire.

Art. 12. Hauteur des locaux

~~Les couloirs, les Les lieux de vie commune et les logements à l'exclusion des salles d'eau, doivent avoir une hauteur finie minimale de 2,50 mètres.~~

Art. 13. Luminosité et éclairage des locaux

- (1) Un éclairage suffisant est requis dans tous les endroits accessibles aux résidents. Il est adapté aux nécessités, en fonction des activités déployées dans les locaux.
- (2) Les logements et les lieux de vie commune doivent être éclairés par la lumière naturelle. Les fenêtres opaques et les cours anglaises ne sont pas permises comme seule source de lumière naturelle.
- ~~(3) Les logements prévus aux articles 4, 5 et 6 à l'exception des salles d'eau sont de préférence orientés de façon à ce que les résidents puissent y bénéficier pendant toute l'année d'un ensoleillement partiel.~~
- ~~(4)~~ **(3)** La surface totale des fenêtres des logements prévus aux articles 4, 5 et 6 doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol, salle d'eau non comprise. Les fenêtres à l'exclusion de celles des salles d'eau doivent permettre une vision normale de l'environnement extérieur en position assise.
- ~~(5)~~ **(4)** La surface totale des fenêtres des lieux de vie commune doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol.
- ~~(6)~~ **(5)** Les logements prévus aux articles 4, 5 et 6 doivent être lumineux et l'éclairage artificiel de ceux-ci doit être de 300 lux minimum. L'éclairage artificiel doit permettre d'éclairer suffisamment la chambre sans éblouir les résidents.
- ~~(7)~~ **(6)** L'oasis doit disposer d'un système permettant la modulation de l'intensité de l'éclairage.

Art. 14. Température des locaux

- (1) Une température constante minimum de 25 degrés Celsius doit pouvoir être atteinte dans les logements des résidents et dans les locaux de vie commune.
- (2) Les lieux de vie commune doivent être équipés d'un système de rafraîchissement d'air.

Art. 15. Nuisances sonores

Les infrastructures doivent être conçues de sorte qu'une acoustique agréable soit garantie pour tous les résidents.

Art. 16. Ascenseurs

L'établissement doit être équipé d'au moins un ascenseur permettant le transport de lit à partir de tous les logements.

Art. 17. Signalisation

- (1) Une signalisation doit permettre l'orientation dans les bâtiments et les alentours.
- (2) Tous les locaux accessibles aux résidents doivent être signalisés.
- (3) Toutes les informations ayant trait à la participation du résident ainsi qu'à l'animation et à la vie sociale doivent être présentées de façon compréhensible.

Art. 18. Unité adaptée

- (1) Lorsque les résidents atteints d'une maladie démentielle ou d'une pathologie similaire sont accueillis de jour ou de nuit dans une unité de vie adaptée spécifiquement à leurs besoins, l'unité est conçue de sorte à faciliter la mobilité des résidents à l'intérieur de l'unité.
- (2) L'accès des résidents vers l'extérieur de l'unité peut être sécurisé par des moyens techniques appropriés.
- (3) L'unité de vie adaptée comporte un accès direct à l'air libre.

Chapitre 2 - Centres de jour pour personnes âgées

Art. 19. Conception de la zone d'entrée et couloirs

- (1) La zone d'entrée du centre de jour pour personnes âgées doit être protégée contre les intempéries et doit être munie d'une signalisation adaptée aux usagers pour faciliter l'orientation dans le bâtiment.
- (2) La protection de l'entrée doit être dimensionnée de sorte à permettre le stationnement d'un véhicule de type minibus.
- (3) Les voies de circulation empruntées par les résidents doivent être munies des deux côtés de mains courantes se situant à une hauteur comprise entre 85 cm et 90 cm.**

Art. 20. Locaux de séjour

La superficie totale des locaux de séjour compte au moins 5 m² par usager.

Art. 21. Installations sanitaires

- (1) Les installations sanitaires doivent être librement accessibles à tous les usagers et visiteurs. Les WC avec lavabos et les WC accessibles aux personnes à mobilité réduite doivent être installés à proximité immédiate des locaux de séjour.
- (2) Les installations sanitaires comprennent au moins:
 - 1° un WC avec lavabo par tranche entamée de 6 places d'accueil dont au moins un WC accessible aux personnes à mobilité réduite dont la cuvette est placée de sorte qu'elle soit accessible des deux côtés ;
 - 2° une salle de bain équipée d'une baignoire à hauteur variable ou d'une douche de plain-pied et d'un WC accessible.
- (3) La salle de bain doit être conçue de manière à garantir le respect de l'intimité et de la dignité des usagers.

Art. 22. Système d'alerte d'urgence

~~Un système d'alerte d'urgence fixe doit être installé dans les installations sanitaires.~~

Art. 22. Système d'alerte d'urgence individuel

Un système d'alerte d'urgence individuel fixe doit être installé dans les installations sanitaires.

Art. 23. Locaux de production, régénération et distribution de repas

Le centre de jour pour personnes âgées doit disposer de locaux de production ou de régénération et de distribution de repas.

Art. 24. Hauteur des locaux

Les locaux de séjour ~~et les couloirs~~ doivent avoir une hauteur finie minimale de 2,50 mètres.

Art. 25. Luminosité et éclairage des locaux

- (1) Un éclairage suffisant est requis dans tous les endroits accessibles aux usagers. Il est adapté aux nécessités, en fonction des activités déployées dans les locaux.
- (2) Les locaux de séjour doivent être éclairés par la lumière naturelle. Les fenêtres opaques et les cours anglaises ne sont pas permises comme seule source de lumière naturelle.
- (3) La surface totale des fenêtres des locaux de séjour doit être au moins égale à un sixième de la surface nette au sol. Les fenêtres à l'exclusion de celles des sanitaires doivent permettre une vision normale de l'environnement extérieur en position assise.
- (4) Les locaux de séjour doivent être lumineux et l'éclairage artificiel de ceux-ci doit être de 300 lux minimum. L'éclairage artificiel doit permettre d'éclairer suffisamment les locaux sans éblouir les usagers.

Art. 26. Température des locaux

- (1) Une température constante minimum de 25 degrés Celsius doit pouvoir être atteinte dans les locaux de séjour.
- (2) Les lieux de séjour doivent être équipés d'un système de rafraîchissement d'air.

Art. 27. Nuisances sonores

Le centre de jour pour personnes âgées doit être conçu de sorte qu'une acoustique agréable soit garantie pour tous les usagers.

Art. 28. Signalisation

- (1) Une signalisation doit permettre l'orientation dans le bâtiment et les alentours.
- (2) Tous les locaux accessibles aux usagers doivent être signalisés.
- (3) Toutes les informations ayant trait à la participation de l'utilisateur ainsi qu'à l'animation et à la vie sociale doivent être présentées de façon compréhensible.

Chapitre 3 - Conseil supérieur des personnes âgées

Art. 29. Organisation et fonctionnement du Conseil supérieur des personnes âgées

- ~~(1) Le Conseil supérieur des personnes âgées, ci-après appelé « Conseil », se compose de 13 membres et de 12 membres cooptés au plus.~~

~~Les membres comprennent :~~

- ~~1° six représentants des associations de et pour personnes âgées ;~~
- ~~2° trois représentants des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national ;~~
- ~~3° deux représentants des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées ;~~
- ~~4° un représentant du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises ;~~
- ~~5° un délégué du ministre ayant dans ses attributions la Famille ;~~
- ~~6° douze membres cooptés.~~

- ~~(2) (1) Les membres du Conseil sont nommés par le ministre ayant dans ses attributions la Famille sur proposition des organismes et associations dont question au paragraphe 1^{er}. Les membres cooptés sont nommés par le ministre sur proposition des membres du Conseil. La durée du mandat des membres du Conseil est de cinq ans. Leur mandat est renouvelable.~~
- ~~(3) (2) Le mandat de membre du Conseil est incompatible avec les fonctions de membre du Gouvernement, de membre de la Chambre des Députés et de membre du Conseil d'Etat. Le membre du Conseil qui perd la qualité au titre de laquelle il a été nommé ne peut plus faire partie du Conseil.~~
- ~~(4) (3) Le Conseil choisit en son sein un président et un vice-président.~~
- ~~(5) (4) Le secrétariat du Conseil est assuré par un fonctionnaire ou employé de l'Etat désigné par le ministre.~~

- ~~(6)~~ **(5)** Le président, le vice-président, le secrétaire et deux membres du Conseil forment le bureau du Conseil. Le bureau assure la gestion des affaires courantes et se prononce sur toutes les questions concernant le fonctionnement et l'activité du Conseil.
- ~~(7)~~ **(6)** Le Conseil peut, dans l'exercice de ses missions, inviter en consultation toute personne dont le concours, en raison de sa compétence ou de sa fonction, lui paraît utile pour l'exécution de sa mission.
- ~~(8)~~ **(7)** Le Conseil peut instituer des commissions ou des groupes de travail chargés soit d'une mission permanente, soit de l'analyse d'un sujet particulier.
- ~~(9)~~ **(8)** Les décisions du Conseil sont prises à la majorité des membres présents. En cas d'égalité des voix, celle du président est prépondérante. Chaque membre peut motiver et préciser sa position et, le cas échéant, la soumettre par écrit au président qui la joindra au rapport de la séance.
- ~~(10)~~ **(9)** Le Conseil se réunit aussi souvent que l'exige la prompte expédition des affaires et au moins trois fois par an.
- ~~(11)~~ **(10)** Le Conseil établit un règlement d'ordre intérieur qui détermine notamment les modalités de convocation, de délibération et de vote du Conseil.

Art. 30. Formule exécutoire

Notre Ministre ayant la Famille dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement grand-ducal qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.

