



CHAMBRE DES SALARIÉS  
LUXEMBOURG



AVIS

Avis III/03/2023

9 février 2023

## Qualité des services pour personnes âgées - amendements

relatif aux

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 jmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Par lettre en date du 28 novembre 2022, Madame Corine Cahen, Ministre de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région a soumis à l'avis de la Chambre des salariés (CSL) les amendements au projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de : 1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

## 1. Les grandes lignes du projet d'amendements

1. Ces nonante-quatre amendements font suite aux cent quarante-trois amendements gouvernementaux élaborés et soumis pour avis au Conseil d'Etat et aux chambres professionnelles en automne 2021 et répondent aux différents commentaires et oppositions formelles du Conseil d'Etat y faisant suite.

2. Certains amendements répondent à des modifications de forme, d'autres engendrent des répercussions sur l'effectif à engager ou encore sur les missions à accomplir. Tous les amendements vont dans le sens d'une amélioration de la qualité des services pour les personnes suivies. Il faut noter que deux nouvelles dispositions sont développées et proposées par le législateur dans ces amendements :

- la procédure d'évaluation de la qualité des services pour personnes âgées (qui donne lieu à un projet de règlement grand-ducal) ;
- l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires (annexes au projet de loi).

## 2. Détails sur les amendements visant les services pour personnes âgées

3. Le projet d'amendement a des répercussions quasi sur tous les services pour personnes âgées : les services et structures d'hébergement, les services d'aides et de soins à domicile, les centres de jour, les clubs Aktiv Plus, les services repas sur roues, les services activités seniors et les services téléalarme.

Si les amendements ont touché tous les services pour personnes âgées, certains sont davantage impactés que d'autres.

4. On retiendra que pour les services et structures d'hébergement pour personnes âgées, l'organisme gestionnaire doit disposer d'un **nombre minimal en personnel d'encadrement fixé en fonction des niveaux de besoin** hebdomadaire en aides et soins des patients.

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

5. Au sein des services, structures d'hébergement et centres de jours :

- quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. De ce fait, un nouvel article 103 a été introduit dans le texte de la loi en projet qui détermine le cadre et le contenu de la formation psycho-gériatrique ;
- au moins un agent du personnel d'encadrement doit assumer la fonction de référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. Les missions sont précisées et la formation du référent hygiène est désormais définie à l'article 104.

6. En général pour tous les services concernés dans le projet de loi, concernant le registre et les informations à transmettre, le règlement général y inclus le projet d'établissement, le dossier individuel des patients, les amendements s'y référant détaillent de manière exhaustive ce qui doit être renseigné.

7. Au vu des observations des avis du Conseil d'État, de la COPAS et des chambres professionnelles, les auteurs des amendements proposent de **définir avec précision la méthode d'évaluation de la qualité des services** offerts par les **structures d'hébergement, les réseaux d'aides et de soins et les centres de jour**.

C'est la grande nouveauté apportée par ces amendements. Le texte prévoit désormais un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat au moins tous les trois ans et structuré en catégories, sous-catégories et critères définis par la loi et précisés par règlement grand-ducal.

Ainsi, le système d'évaluation vérifie entre autres l'existence des concepts, procédures et documents prescrits par la loi en projet et évalue par le biais d'interviews s'ils sont connus et vécus par les concernés, à savoir le personnel et les résidents. De même, une enquête de satisfaction à mener auprès des résidents est prévue.

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

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

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

8. Pour les clubs Aktiv Plus, les services repas sur roue, les services activités seniors et les services téléalarme, les auteurs proposent de faire preuve de la qualité des prestations et services non via un système d'évaluation organisé et réalisé par l'Etat mais via la publication annuelle d'un rapport d'activité détaillé (informations essentielles du service, les activités proposées ainsi que le profil des usagers). Ce choix est justifié par le fait que ces services visent une population cible moins vulnérable et libre dans leur choix de recourir à un service proposé. Ce rapport est publié sur le registre du service en question, en vue de garantir la transparence au grand public.

9. Spécifiquement pour les services de téléalarmes, les auteurs ont décidé de définir plus précisément les termes qui sont liés au téléalarme. De fait, l'activité ne se limite pas à la simple mise à disposition d'un système d'appel d'urgence au client, mais appelle à une collaboration étroite et à un échange régulier entre le prestataire du service téléalarme et les responsables du Corps grand-ducal d'incendie et de secours. Aussi les rôles et obligations de chacun sont clarifiés.

10. Des nouveaux articles (103 et 104) définissent l'organisation, le contenu et le cadre de la formation psycho-gériatrique et de la formation du référent en matière de prévention et de lutte contre les infections et de respect des règles d'hygiène et sanitaires. L'amendement précise que le ministre peut dispenser, sous certaines conditions, le membre du personnel d'encadrement d'un ou de plusieurs modules. Le texte introduit également des dispositions concernant les conditions d'accès et la formation des formateurs à agréer par l'Etat.

### 3. La position de la CSL

11. De manière générale, la Chambre des Salariés salue les amendements favorisant la qualité des services pour personnes âgées. En effet, les efforts du Gouvernement vont dans le sens d'une amélioration des services et d'une meilleure information pour les usagers.

12. La CSL salue la nouvelle procédure concernant l'évaluation de la qualité et le suivi qui est en fait.

13. Aussi concernant la transparence, si la Chambre salue les nouvelles pratiques liées au registre et à la diffusion des informations, la CSL estime toujours qu'il manque l'information sur les places disponibles. Pour que le système fonctionne, il est essentiel que l'offre suive et que les places vacantes soient répertoriées. En effet, pour les futurs pensionnaires, il est certes intéressant de connaître les conditions d'accueil des différentes structures mais il est indispensable d'être informé des disponibilités.

14. La CSL regrette que le projet d'amendements ne stipule à aucun moment la question d'une régulation des prix des instituts d'hébergement. Dès lors la Chambre des Salariés recommande au responsables politiques de mettre en place une grille tarifaire qui fixerait les prix des structures en fonction des revenus de la personne âgée.

15. Si la chambre salue l'existence de l'aide « Complément accueil gérontologique », sa recommandation principale officielle est l'adaptation du barème à la réalité de 2022. Il est urgent de réformer l'accueil gérontologique car depuis 2004 aucun ajustement n'a eu lieu, contrairement au prix de l'hébergement qui n'a cessé d'augmenter et de percer le budget des personnes âgées. Adapter le barème permettra à une frange de la population d'accéder à cette aide et également à ceux qui en bénéficient déjà de disposer d'un « reste à vivre » digne de la réalité de notre époque. D'autre part, si les prix demandés par les institutions n'étaient pas si élevés ; l'aide monétaire serait probablement davantage accordée et plus adaptée au niveau de vie actuel.

16. En conclusion, de manière générale, la CSL accueille favorablement ces amendements mais émet une certaine réserve sur le manque d'engagement législatif par rapport à la régulation des prix et l'absence de toute référence à l'aide « Complément accueil gérontologique » et à son éventuelle réforme.

Pour rappel, la CSL déplore l'absence de représentants syndicaux au sein de la Commission permanente. En effet, le secteur des personnes âgées est fortement disproportionné en ce qui concerne la représentation des assurés aux vues des missions qui lui sont conférées. Aussi, la chambre demande au gouvernement de remédier à la situation en incluant les organisations syndicales dans la composition de la commission permanente pour le secteur des personnes âgées.

---

Luxembourg, le 9 février 2023

Pour la Chambre des salariés,



Sylvain HOFFMANN  
Directeur



Nora BACK  
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.