

**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**

## Texte du projet de loi

### Chapitre 1<sup>er</sup> - Services et structures d'hébergement pour personnes âgées

#### Art. 1<sup>er</sup>. Définitions

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « structure d'hébergement pour personnes âgées » : tout établissement pour personnes âgées géré par un organisme gestionnaire accueillant au moins trois résidents de jour et de nuit ;
- 3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation de la structure d'hébergement pour personnes âgées conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « résident » : principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 5° « hébergement » : accueil de jour et de nuit pour une durée non limitée dans le temps dans un logement ou accueil de jour et de nuit dans un logement court séjour pour une durée ne dépassant en principe pas une durée de huit semaines ;
- 6° « logement » : le ou les locaux mis à la disposition personnelle du résident et dont l'usage lui est réservé ;
- 7° « unité adaptée » : unité comprenant des logements individuels ou des logements de type appartement destinée à un groupe de résidents ayant des besoins de prise en charge spécifique ;
- 8° « personnel d'encadrement » : tous les agents, qu'ils interviennent comme permanents, sur vacation ou à titre bénévole, dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des résidents au sens de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2° à 5°, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

#### Art. 2. Infrastructures et équipements

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, la structure d'hébergement pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit offrir des logements individuels comportant au moins une chambre et une salle d'eau. Elle peut offrir des logements de type « appartement » comportant au moins une chambre, un salon et une salle d'eau, des logements de type « oasis », comportant un espace unique qui peut accueillir entre cinq et neuf résidents. Les logements peuvent être regroupés en unités de vie ou en unité adaptée pouvant accueillir au maximum trente résidents.
- (3) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit disposer d'au moins des lieux de vie commune suivants :
  - 1° une salle de restaurant ;

- 2° une cafétéria ;
- 3° une salle polyvalente ;
- 4° des séjours ;
- 5° des salles à manger ;
- 6° des locaux pour l'animation et la vie sociale ;
- 7° des locaux d'ergothérapie, de kinésithérapie et de rééducation ;
- 8° une infirmerie ;
- 9° une salle de recueil.

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

Les lieux de vie commune visés aux points 4°, 5° et 6° doivent se situer à proximité des logements. Le nombre maximum de résidents par séjour ne peut dépasser vingt personnes.

- (4) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence adapté aux besoins des résidents et disposer d'un équipement permettant l'accès des résidents dans leurs logements aux technologies de l'information et de la communication.
- (5) Un règlement grand-ducal précise :
  - 1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;
  - 2° les types, la surface et la conception des logements, des unités de vie, des unités adaptées et des lieux de vie commune ;
  - 3° les installations sanitaires privées et communes nécessaires ;
  - 4° le système d'alerte d'urgence ;
  - 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
  - 6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.
- (6) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant le bâtiment fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
  - 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité de la structure d'hébergement pour personnes âgées aux exigences ;
  - 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;
  - 3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

### **Art. 3. Prestations et services**

- (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est tenue de garantir :
  - 1° des prestations d'hôtellerie, de restauration et d'entretien. Les prestations d'hôtellerie comprennent au moins la mise à disposition, par le biais d'un contrat d'hébergement, d'un logement de type individuel, de type « appartement » ou de type « oasis ». Les prestations de restauration comprennent le service de trois repas dont un repas servi chaud. Les prestations d'entretien comprennent le nettoyage régulier et l'entretien du logement du résident ;
  - 2° l'établissement et la mise en œuvre d'un plan de vie individuel avec la participation et l'implication du résident. Le plan de vie individuel englobe la planification et le développement de services d'animation et de vie sociale ainsi que d'aides et de soins. Le résident doit pouvoir être mis en mesure d'être impliqué de manière active et véritable dans la vie et le développement de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;

- 3° des services d'animation et de vie sociale qui garantissent l'ouverture de la structure d'hébergement pour personnes âgées vers la vie sociale de la commune et de la société, l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, la liberté de culte, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins du résident ;
  - 4° des services d'aides et de soins englobant les soins de premier secours, le suivi régulier du résident hospitalisé deux fois par semaine et l'organisation de visites médicales chez les spécialistes ainsi que l'accompagnement de la visite médicale des médecins généralistes dans l'institution. En cas de demande spécifique concernant la prise en charge d'un résident en fin de vie, le recours à un comité d'éthique doit être assuré. Le comité d'éthique doit être composé d'au moins trois personnes dont une personne au moins peut se prévaloir d'une formation dont question à l'article 6, paragraphe 3 ;
  - 5° l'offre de prestations des actes tels que définis au livre V du Code de la sécurité sociale et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé.
- (2) Les services et prestations déterminés au paragraphe 1<sup>er</sup>, points 1° à 4° doivent faire partie intégrante d'un contrat d'hébergement et sont compris dans le prix d'hébergement à payer mensuellement par le résident. L'accompagnement du résident à une visite médicale peut être contenu dans le catalogue des suppléments au prix d'hébergement.

#### **Art. 4. Chargé de direction**

- (1) Chaque structure d'hébergement pour personnes âgées est dirigée par un chargé de direction qui assure la gestion journalière de l'établissement et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Il est tenu d'assurer une permanence pour les résidents et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de vingt heures par semaine au moins au sein de la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète pour une capacité d'accueil en dessous de soixante lits.
- (3) Pour une structure d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus, la tâche du chargé de direction doit être de cent pour cent. Cette tâche peut être répartie sur deux chargés de direction qui sont alors solidairement responsables sous condition que leurs tâches respectives soient de cinquante pour cent d'une tâche complète.
- (4) Un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées, sous condition que la distance entre les deux structures ne dépasse pas cinq kilomètres et que le chargé de direction est à la disposition des résidents et de leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous pour chacun des deux établissements et ce aux jours et heures affichés publiquement. Il doit assurer une présence effective de quinze heures par semaine au moins sur chaque site.
- (5) Le chargé de direction d'une structure d'hébergement pour personnes âgées peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi qui sont regroupés à une même adresse, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 5 pour



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

- (7) Le chargé de direction doit:
- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.
- (8) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 5. Personnel d'encadrement**

- (1) Au moins quatre-vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent être engagés sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Ils doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (2) Au plus vingt pour cent de l'ensemble du personnel d'encadrement peuvent intervenir soit sous contrat de travail sans disposer de la qualification professionnelle requise, soit sur vacation ou à titre bénévole. Ces personnes ne peuvent pas intervenir dans l'organisation des prestations et services.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des résidents dans les structures d'hébergement pour personnes âgées.  
L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer,

dans l'intérêt des résidents concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.

- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.
- (6) En dehors des personnes dûment qualifiées, nul ne peut accomplir les tâches, les actes ou les soins liés à des attributions spécifiques dont l'exercice est réservé par les lois et règlements à des professions déterminées.

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

- (1) Pour assurer une permanence d'encadrement en aides et soins, une présence infirmière sur place doit être assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept. La présence d'un deuxième agent faisant partie du personnel d'encadrement est requise vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, pour les structures d'hébergement pour personnes âgées d'une capacité d'accueil de soixante lits et plus. Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.
- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.
- (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.
- (4) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'au moins quarante heures en psycho-gériatrie. L'Etat assure la formation adéquate du personnel d'encadrement. Un règlement grand-ducal détermine l'organisation de cette formation. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.

#### **Art. 7. Autre personnel**

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

#### **Art. 8. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique structures d'hébergement pour personnes âgées, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a

pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.

- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais. Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. L'organisme gestionnaire doit également délivrer les mêmes informations au candidat-résident, au résident ou à son représentant légal par tout moyen approprié. Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées de la structure d'hébergement pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le nombre, les types et les catégories de logements ;
  - 5° l'effectif du personnel d'encadrement affecté aux prestations et services visés à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2°, 3° et 4° ;
  - 6° le prix d'hébergement en fonction de la catégorie et du type de logement, le montant de la caution ainsi que la liste et les prix des suppléments ;
  - 7° le projet d'établissement ;
  - 8° le modèle type du contrat d'hébergement ;
  - 9° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. 9. Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
- 1° le projet d'établissement élaboré en concertation avec les résidents et le personnel et décrivant les caractéristiques générales du projet de vie et du projet de soins qui sont proposés aux résidents. Il définit entre autres :
    - a) la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées ;
    - b) les modalités d'admission des résidents ;
    - c) l'offre de services dans les domaines de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
    - d) les concepts de prise en charge au bénéfice des résidents atteints d'une maladie démentielle, des résidents en fin de vie et, le cas échéant, des résidents accueillis dans une « oasis », ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;
    - e) le concept de bienveillance ;
    - f) les modalités de recours à un comité d'éthique visé à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, point 4° ;
    - g) les moyens assurant la communication interne et externe ;
    - h) la gestion des réclamations ;
    - i) les moyens pour favoriser l'autonomie des résidents ;
    - j) la gestion de l'accès aux bâtiments des visites médicales et des visites externes ;
    - k) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
    - l) la continuité des soins ;
  - 2° les règlements de sécurité et les plans d'intervention ;

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

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

#### **Art. 10. La forme du contrat d'hébergement**

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

#### **Art. 11. Le contenu du contrat d'hébergement**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat d'hébergement :
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et du résident ;
  - 2° détermine le logement, la catégorie ou le type de logement du résident tout en précisant le numéro du logement ;
  - 3° définit les conditions de transfert du résident d'un logement à un autre ;
  - 4° précise l'équipement du logement et le mobilier mis à disposition du résident ;
  - 5° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, 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<sup>er</sup>, points 1° à 4°, y compris les montants éventuels à rembourser en cas d'absence ou d'hospitalisation ainsi que les modalités de remboursement ;
  - 7° définit les conditions et modalités du dépôt de garantie ;
  - 8° contient une liste des suppléments et des prix qui ne sont pas inclus dans le prix établi au point 6° ;
  - 9° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 10° contient le projet d'établissement et le règlement d'ordre intérieur ;
  - 11° règle les conditions de libération du logement ainsi que les modalités de paiement après le départ ou le décès du résident ;
  - 12° contient un état des lieux signé par les contractants.
- (2) Les changements des termes initiaux du contrat d'hébergement font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 10. Le résident ou,

le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.

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

#### **Art. 12. Dossier individuel**

- (1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un résident. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 5, paragraphe 1<sup>er</sup>, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance telle que prévue au livre V du Code de la sécurité sociale, au résident et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.
- (2) Le dossier individuel comprend :
- 1° les données d'identité du résident et, le cas échéant, de son représentant légal ;
  - 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
  - 3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par le résident ;
  - 4° les noms et coordonnées des médecins traitants du résident ;
  - 5° une copie du contrat d'hébergement et, le cas échéant, de ses avenants ;
  - 6° un exemplaire du règlement d'ordre interne signé par le chargé de direction et le résident, ou le cas échéant, son représentant légal ;
  - 7° un relevé des suppléments commandés par le résident et les services fournis ;
  - 8° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge du résident au sens de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2° à 5°, à l'implication du résident dans la participation ainsi que dans l'animation et la vie sociale ;
  - 9° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard du résident.
- L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque résident pendant une période de dix ans après la fin du contrat d'hébergement.

#### **Art. 13. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat d'hébergement.
- (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des résidents, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.
- (3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.



#### **Art. 14. Agrément**

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

#### **Art. 15. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° le nom du chargé de direction de la structure d'hébergement pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer la structure d'hébergement pour personnes âgées que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent ainsi que la permanence d'encadrement en aides et soins, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire de la structure d'hébergement pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'ils remplissent la condition d'honorabilité professionnelle et qu'ils répondent aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
  - 4° le règlement général et le modèle type du contrat d'hébergement ;
  - 5° un plan du (des) bâtiment(s) de la structure d'hébergement pour personnes âgées et de ses différentes unités, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;



- 6° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
  - 7° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement de la structure d'hébergement pour personnes âgées.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée de la structure d'hébergement pour personnes âgées.

## **Chapitre 2 - Services d'aides et de soins à domicile**

### **Art. 16. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service d'aides et de soins à domicile » : toute activité consistant à accomplir, pour au moins trois personnes, principalement au domicile des usagers, des prestations d'aides et de soins telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale, des prises en charge de situations de fin de vie et des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé ;
- 3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités d'aides et de soins conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- 4° « personnel d'encadrement » : tous les agents dont la mission principale consiste soit à assurer la prise en charge directe des usagers, soit à assurer des missions d'organisation, de contrôle, de formation ou de supervision gérontologique.

### **Art. 17. Prestations et services**

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

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

#### **Art. 18. Chargé de direction**

- (1) Chaque service d'aides et de soins à domicile est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le chargé de direction ou ses délégués dûment qualifiés au sens du paragraphe 7 ou de l'article 19 sont à la disposition des usagers et de leurs familles sur rendez-vous. Le nom de ces délégués doivent être portés à la connaissance des usagers et du personnel.
- (2) La tâche d'un chargé de direction peut être de soixante-quinze pour cent d'une tâche complète si le service ne dépasse pas un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.
- (3) La tâche d'un chargé de direction doit être de cent pour cent si le service dépasse un effectif de cinquante postes équivalent temps plein de personnel d'encadrement.
- (4) Un poste de chargé de direction à temps plein peut être occupé par deux personnes ayant chacune au moins une tâche de cinquante pour cent qui sont alors solidairement responsables.
- (5) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (6) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 7 ou de l'article 19 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (7) Le chargé de direction doit :
- 1° disposer de compétences de gestion et dans le domaine de la gérontologie ou des soins ou du travail social ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.
- (8) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne

peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 19. Personnel d'encadrement**

- (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) Quatre-vingt pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, psycho-sociale ou socio-éducative. L'agent qui fait valoir une qualification professionnelle dans le domaine des soins et socio-éducatif doit disposer d'une autorisation d'exercer.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers des services d'aides et de soins à domicile.  
L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

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

- (1) Le nombre minimal d'agents d'encadrement est d'au moins trois postes équivalent temps plein ayant la qualification professionnelle telle que définie à l'article 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, tirets 1, 4, 7 et 14 de la loi modifiée du 26 mars 1992 sur l'exercice et la revalorisation de certaines professions de santé.  
Ce paragraphe s'applique sous réserve du livre V du Code de la sécurité sociale.
- (2) Quarante pour cent au moins de l'ensemble du personnel d'encadrement doivent se prévaloir d'une qualification d'une durée d'au moins quarante heures en soins palliatifs, conformément à la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie et au règlement grand-ducal pris en son exécution. Une dispense de la fréquentation d'un ou de plusieurs modules de la formation est accordée par le ministre à la personne qui en fait la demande et qui peut se prévaloir d'une formation équivalente axée sur un ou plusieurs de ces modules.
- (3) Au moins un agent du personnel d'encadrement exerçant une profession de santé doit faire valoir une qualification d'une durée d'au moins cent soixante heures en soins palliatifs dès la présence d'au moins un usager titulaire de la déclaration établie par un médecin en vue de l'obtention de

soins palliatifs conformément aux dispositions réglementaires prises en exécution de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

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

#### **Art. 21. Autre personnel**

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

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

#### **Art. 22. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique services d'aides et de soins à domicile, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais. Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal par tout moyen approprié. Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :
  - 1° le nom, les coordonnées du service d'aides et de soins à domicile ainsi que les coordonnées de ses antennes et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction et de ses délégués ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° le modèle type du contrat de prise en charge.

#### **Art. 23. Projet d'établissement**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement élaboré en concertation avec le personnel et décrivant les caractéristiques générales du plan individuel de prise en charge qui est proposé aux usagers définissant entre autres :
  - 1° la population cible ;
  - 2° les modalités de prise en charge des usagers ;

- 3° les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle, des usagers en fin de vie ainsi que d'autres concepts de prise en charge spécifiques ;
  - 4° le concept de bienveillance ;
  - 5° les moyens assurant la communication interne et externe ;
  - 6° la gestion des réclamations ;
  - 7° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
  - 8° le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;
  - 9° la continuité des soins.
- (2) Le projet d'établissement et ses modifications éventuelles sont portés à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou des représentants légaux par tout moyen approprié.

#### **Art. 24. La forme du contrat**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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 prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.
- (4) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins, ainsi que par l'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. 25. Le contenu du contrat**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
  - 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;
  - 2° un devis reprenant les prix des prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'exception des prestations prévues au livre V du Code de la sécurité sociale ;
  - 3° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 4° contient le projet d'établissement ;
  - 5° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur et, le cas échéant, l'aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale.
- (2) Les changements des termes initiaux du contrat de prise en charge font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 24. L'utilisateur ou, le cas échéant, son représentant légal, doit en être informé préalablement.

#### **Art. 26. Dossier individuel**



- (1) Un dossier individuel est établi lors de la prise en charge d'un usager. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 19, paragraphe 2, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'usager et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.
- (2) Le dossier individuel comprend :
  - 1° les données d'identité de l'usager et, le cas échéant, de son représentant légal ;
  - 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
  - 3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'usager et, le cas échéant, de son aidant au sens de l'article 350, paragraphe 7 du Code de la sécurité sociale ;
  - 4° les noms et coordonnées des médecins traitants de l'usager ;
  - 5° une copie du contrat de prise en charge, du devis et, le cas échéant, des avenants ;
  - 6° toutes les informations nécessaires relatives à la prise en charge de l'usager pour les prestations définies à l'article 17 ;
  - 7° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'usager.L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.
- (3) Le dossier individuel de l'usager bénéficiant uniquement des prestations de soins relevant des attributions des professions de santé comprend au moins les pièces et informations visées au paragraphe 2, points 1°, 3°, 4° et 6°.

#### **Art. 27. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.
- (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.
- (3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter.
- (4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

#### **Art. 28. Agrément**

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



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

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

#### **Art. 29. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° le nom du chargé de direction du service d'aides et de soins à domicile, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service d'aides et de soins à domicile, que le chargé de direction dispose des compétences requises en vertu de l'article 18, paragraphe 7, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service d'aides et de soins à domicile que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
  - 4° le projet d'établissement et le modèle type du contrat de prise en charge.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.

### **Chapitre 3 - Centres de jour pour personnes âgées**

#### **Art. 30. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « centre de jour pour personnes âgées » : tout service gérontologique qui accueille principalement, pendant au maximum douze heures d'affilée, au moins trois personnes ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin en aides et soins ;
- 3° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation des activités de centre de jour conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre

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

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

### **Art. 31. Infrastructures et équipements**

- (1) L'organisme gestionnaire veille à ce qu'au niveau des infrastructures et équipements, le centre de jour pour personnes âgées réponde à toutes les dispositions légales et réglementaires en matière d'accessibilité, de sécurité, d'hygiène et de salubrité et que toutes les autorisations requises soient accordées.
- (2) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins des locaux de séjour suivants :
- 1° une salle à manger ;
  - 2° une salle pour animation et vie sociale ;
  - 3° une salle de repos.
- Les locaux de séjour visés aux points 1° et 2° peuvent être regroupés en un seul espace divisible.
- (3) Chaque centre de jour pour personnes âgées doit gérer un système d'alerte d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.
- (4) Un règlement grand-ducal précise :
- 1° la conception et l'aménagement du ou des bâtiments ;
  - 2° les types, la surface et la conception des locaux de séjour ;
  - 3° les installations sanitaires nécessaires ;
  - 4° le système d'alerte d'urgence ;
  - 5° les exigences relatives à la luminosité, la température et la signalisation ;
  - 6° les dispositions relatives aux locaux de production, de régénération et de distribution de repas.
- (5) A la demande motivée de l'organisme gestionnaire, le ministre peut accorder des dérogations aux exigences concernant les locaux fixées dans la présente loi si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
- 1° il est techniquement impossible de réaliser les travaux nécessaires à la réalisation ou à la mise en conformité du centre de jour pour personnes âgées aux exigences ;
  - 2° le coût des travaux à mettre en œuvre pour assurer la mise en conformité est démesuré ;
  - 3° il y a un conflit entre le respect des exigences de la présente loi et le respect de normes prévues par d'autres lois et règlements.

### **Art. 32. Prestations et services**

- (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est tenu de garantir :
- 1° les prestations telles que définies au livre V du Code de la sécurité sociale et la prestation de soins relevant des attributions des professions de santé ;
  - 2° des services d'aides et de soins. Ces services englobent les soins de premier secours et l'administration des médicaments pendant le séjour au centre de jour pour personnes âgées ;
  - 3° des prestations de restauration ;

- 4° des services d'animation et de vie sociale. Ces services garantissent l'organisation d'activités socioculturelles et de gymnastique, l'accès à des repas structurant la journée et sources de rencontre et d'échange et l'ouverture du service vers la vie sociale de la commune et de la société. L'offre d'animation doit être adaptée aux besoins de l'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<sup>er</sup>, 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.

### **Art. 33. Chargé de direction**

- (1) Chaque centre de jour pour personnes âgées est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du centre et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Il est tenu d'assurer une permanence pour les usagers et leurs familles au moins quatre heures d'affilée par semaine et sur rendez-vous et ce aux jours et heures affichés publiquement.
- (3) Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (4) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 5 ou de l'article 34 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière du service. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (5) Le chargé de direction doit:
- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelier ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

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

- (6) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 34. Personnel d'encadrement**

- (1) Un centre de jour pour personnes âgées doit disposer d'au moins trois postes équivalent temps plein pour assurer l'encadrement moyen mensuel des usagers.
- (2) A partir de douze usagers, le nombre de postes pour assurer l'encadrement moyen mensuel doit être augmenté d'au moins un demi poste par tranche entamée de quatre usagers.
- (3) La capacité d'accueil maximale peut être dépassée ponctuellement de vingt pour cent, sous réserve du respect des dispositions de l'article 31.
- (4) Une permanence d'accueil et de soins doit être assurée sur place pendant les heures d'accueil par au moins un agent du personnel d'encadrement.
- (5) Soit le chargé de direction, soit un agent du personnel d'encadrement ayant une tâche d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète, doit se prévaloir de la formation d'infirmier et disposer d'une autorisation d'exercer.
- (6) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Tous doivent se prévaloir d'une qualification professionnelle, sanctionnée par des diplômes et certificats luxembourgeois ou étrangers reconnus, destinant leur titulaire à une profession de santé, 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 tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (8) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les centres de jour.  
L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (9) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

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

### **Art. 35. Autre personnel**

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

### **Art. 36. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique centres de jour pour personnes âgées, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais. Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal par tout moyen approprié. Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :
- 1° le nom et les coordonnées du centre de jour pour personnes âgées et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le prix journalier ;
  - 5° le projet d'établissement ;
  - 6° le modèle type du contrat de prise en charge ;
  - 7° le règlement d'ordre intérieur.

### **Art. 37. Règlement général**

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

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

- a) la population cible du centre de jour pour personnes âgées ;
- b) les modalités d'admission des usagers ;
- c) l'offre de services dans les domaines de la restauration, de la participation, de l'animation et de la vie sociale ainsi que des aides et soins ;
- d) les concepts de prise en charge au bénéfice des usagers atteints d'une maladie démentielle et des usagers en fin de vie ;
- e) le concept de 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 ;

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

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

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

#### **Art. 38. La forme du contrat**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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 prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.
- (5) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- (6) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à la personne accueillie ou à son représentant légal. Sur demande, cette explication doit être faite en langue luxembourgeoise ou en langue de signes. Seul l'exemplaire signé par l'utilisateur ou son représentant légal fait foi.

#### **Art. 39. Le contenu du contrat**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat:
- 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'utilisateur ;



- 2° décrit en détail les prestations et services prévus à l'article 32, paragraphe 1<sup>er</sup>, points 2°, 3°, 4° et 5° auxquels l'utilisateur a droit ;
- 3° indique le prix journalier au sens de l'article 32, paragraphe 2 ;
- 4° un devis se rapportant aux prestations à payer à l'organisme gestionnaire, à l'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.

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

#### **Art. 40. Dossier individuel**

- (1) Un dossier individuel est établi lors de l'admission d'un utilisateur. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, au personnel d'encadrement visé à l'article 34, à l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance tel que prévu au livre V du Code de la sécurité sociale, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.
- (2) Le dossier individuel comprend :
- 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal ;
  - 2° une copie du document désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie ;
  - 3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur ;
  - 4° les noms et coordonnées 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 interne 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 32 paragraphe 1<sup>er</sup> ;
  - 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.
- (3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque utilisateur pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge.

#### **Art. 41. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de prise en charge.
- (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des utilisateurs, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.

- (3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le centre de jour pour personnes âgées.
- (4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

#### **Art. 42. Agrément**

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

#### **Art. 43. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
  - 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° le nom du chargé de direction du centre de jour pour personnes âgées, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le centre de jour pour personnes âgées, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées portant sur le nombre, la tâche et les qualifications professionnelles des agents qui les occupent, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du centre de jour pour personnes âgées que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises, qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle et qu'il répond aux exigences relatives à la qualification en soins palliatifs et à la qualification en psycho-gériatrie ;
  - 4° le règlement général et le modèle type du contrat de prise en charge ;
  - 5° un plan du bâtiment du centre de jour pour personnes âgées, qui indique, pour les différents niveaux, les voies de communication interne, la destination des locaux, les équipements et les mesures de sécurité prévues ainsi qu'une attestation émanant de l'Inspection du travail et des mines pour les services régis par la classe 3A des établissements classés et le cas

- échéant du Service national de la sécurité dans la fonction publique pour les institutions relevant du champ d'application de la loi modifiée du 19 mars 1988 concernant la sécurité dans la fonction publique établissant que l'infrastructure dans laquelle le requérant exerce ses activités correspond aux normes minima de sécurité et de salubrité ;
- 6° une copie de l'avis émanant du ministre ayant la Santé dans ses attributions attestant que l'infrastructure est conforme aux exigences hygiéniques et sanitaires et répond à la réglementation relative à la sécurité alimentaire ;
- 7° une copie de la lettre adressée au service d'incendie et de sauvetage renseignant sur l'existence et l'emplacement du centre de jour.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du centre de jour pour personnes âgées.

## **Chapitre 4 - Clubs Aktiv Plus**

### **Art. 44. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « club Aktiv Plus » : tout service qui s'adresse principalement aux personnes d'une région déterminée ayant atteint l'âge de soixante ans, et qui œuvre pour la promotion du vieillissement actif par le biais d'activités et de mesures adaptées aux ressources de la personne ;
- 3° « promotion du vieillissement actif » : toutes les activités et mesures qui favorisent les échanges interculturels et intergénérationnels, la prévention de l'isolement social et la participation active ainsi que l'apprentissage tout au long de la vie ;
- 4° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de l'exploitation du club Aktiv Plus conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### **Art. 45. Infrastructures et équipements**

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

### **Art. 46. Prestations et services**

- (1) Le club Aktiv Plus est tenu de proposer:
- 1° des prestations d'animation socio-culturelle et sportive ;

- 2° des offres de formation ;
- 3° des offres de rencontre et de loisir ;
- 4° des offres d'information et d'orientation ;
- 5° des activités favorisant la participation active ;
- 6° des activités favorisant le contact et la transmission de connaissances entre générations et cultures.

(2) Le club Aktiv Plus offre les prestations et services définis au paragraphe 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup>.

#### **Art. 47. Chargé de direction**

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

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

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

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

(5) Le chargé de direction doit:

- 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
- 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
- 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
- 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
- 5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du club Aktiv Plus.

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

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

#### **Art. 48. Personnel d'encadrement**

- (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé, soit sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire, soit sur vacation ou à titre bénévole.
- (2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 46.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers dans les clubs Aktiv Plus. L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

#### **Art. 49. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique des clubs Aktiv Plus, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre, a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.  
Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations aux usagers des clubs Aktiv Plus par tout moyen approprié.  
Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :
  - 1° le nom et les coordonnées du club Aktiv Plus et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. 50. Règlement général**

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



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

- a) les modalités d'inscription et de désistement ;
- b) l'offre de prestations et de services du club Aktiv Plus ;
- c) les moyens assurant la communication interne et externe ;
- d) la gestion des réclamations ;
- e) le système de la gestion de qualité ainsi que ses objectifs qualité et ses indicateurs d'évaluation ;

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

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

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

#### **Art. 51. Qualité des prestations et services**

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

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

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

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

#### **Art. 52. Agrément**

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

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

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

#### **Art. 53. Dossier d'agrément**

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

(2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et



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

- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° le nom du chargé de direction du club Aktiv Plus, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le club Aktiv Plus, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 3° concernant le personnel d'encadrement, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus portant sur le nombre, la tâche et les compétences des agents, une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du club Aktiv Plus que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 4° le règlement général.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du club Aktiv Plus.

## **Chapitre 5 - Services repas sur roues**

### **Art. 54. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service repas sur roues » : toute activité consistant à organiser pour au moins trois personnes la livraison à domicile d'un repas ;
- 3° « usager » : principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de soixante ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social ;
- 4° « organisme gestionnaire » : l'organe qui est chargé de la gestion et de la coordination de l'activité conformément aux dispositions de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.

### **Art. 55. Infrastructures et équipement**

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

### **Art. 56. Prestations et services**

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

- 1° offrir des repas variés et équilibrés préparés sous la responsabilité et la surveillance d'un détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration. Ces repas doivent être adaptés à l'âge et à l'état de santé de l'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. 57. Chargé de direction**

- (1) Chaque service repas sur roues est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.
- (2) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un remplaçant dûment qualifié au sens du paragraphe 3 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (3) Le chargé de direction doit:
  - 1° être au moins détenteur soit d'un diplôme de fin d'études du niveau secondaire classique ou secondaire général, soit d'un diplôme d'aptitude professionnelle en cuisine ou en hôtellerie-restauration ;
  - 2° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans ;
  - 3° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 4° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service repas sur roues.
- (4) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 58. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique services repas sur roues, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.

Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal par tout moyen approprié. Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.

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

#### **Art. 59. La forme du contrat de services**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'utilisateur ou son représentant légal un contrat de prise de services sur base d'un devis détaillé.
- (2) Le contrat de services est signé avant le début des prestations et remis à chaque usager et, le cas échéant, à son représentant légal.
- (3) Pour la signature du contrat, l'utilisateur ou son représentant légal peut être accompagné de la personne de son choix.
- (4) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation ou de sa révision ou de la cessation de mesures qu'il contient.
- (5) Le contrat est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire du service repas sur roues, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- (6) Le contrat de services doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'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. 60. Le contenu du contrat de services**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
  - 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'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.
- (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 59. L'utilisateur ou le cas échéant son représentant légal, doit en être informé préalablement.

#### **Art. 61. Agrément**

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

#### **Art. 62. Dossier d'agrément**

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

### **Chapitre 6 - Services activités seniors**

#### **Art. 63. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

- 1° « ministre » : le ministre ayant la Famille dans ses attributions ;
- 2° « service activités seniors » : tout service qui offre des formations géragogiques ou gérontologiques, ou bien des prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, organisées par un même service et proposées principalement, soit

aux personnes âgées de soixante ans et plus, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles ;

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

#### **Art. 64. Infrastructures et équipements**

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

#### **Art. 65. Prestations et services**

- (1) Chaque service activités seniors est tenu d'offrir au moins une des prestations définies à l'article 63, point 2°.
- (2) Chaque service activités seniors doit assurer un accueil au siège du service au moins trois heures d'affilée par semaine aux jours et heures affichés publiquement et sur rendez-vous.
- (3) Chaque service activités seniors est obligé de porter régulièrement à la connaissance de la population cible les propositions de prestation.

#### **Art. 66. Chargé de direction**

- (1) Chaque service activités seniors est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Il doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers.
- (2) La tâche d'un chargé de direction est d'au moins cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens du paragraphe 4 ou de l'article 67 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (4) Le chargé de direction doit:
  - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelor ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la



compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;

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

- (5) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 67. Personnel d'encadrement**

- (1) Le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire.
- (2) Le personnel d'encadrement doit disposer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre les prestations et services visés à l'article 65.
- (3) Le personnel d'encadrement doit comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.
- (4) Le personnel d'encadrement doit remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de leur fonction ainsi que la protection des usagers du service activités seniors. L'honorabilité professionnelle s'apprécie sur base des antécédents de l'agent pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant l'agent de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction dont il est chargé.
- (5) L'organisme gestionnaire veille à ce que le personnel d'encadrement puisse bénéficier de séances de formation continue.

#### **Art. 68. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique services activités seniors, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.  
Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>.  
Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :

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

#### **Art. 69. Règlement général**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un règlement général portant sur :
  - 1° le projet d'établissement décrivant les objectifs généraux du service activités seniors. Il définit entre autres :
    - a) la population cible du service activités seniors ;
    - b) les modalités d'inscription aux activités et de désistement ;
    - c) l'offre de prestations du service activités seniors ;
    - d) les moyens assurant la communication interne et externe ;
    - e) la gestion des réclamations ;
    - f) le système de la gestion de qualité ;
  - 2° le règlement d'ordre intérieur concernant les usagers et le personnel.
- (2) Les différentes parties du règlement général et leurs modifications éventuelles sont portées à la connaissance du ministre, du personnel et des usagers ou représentants légaux par tout moyen approprié.

#### **Art. 70. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement.
- (2) Cette évaluation doit être réalisée au moins tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.
- (3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.
- (4) Endéans un mois après son approbation par l'organisme gestionnaire, celui-ci fait parvenir le rapport au ministre.

#### **Art. 71. Agrément**

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

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

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

#### **Art. 72. Dossier d'agrément**

- (1) La demande d'agrément est adressée au ministre par la personne physique ou morale qui se propose de gérer le service activités seniors.
- (2) Sans préjudice des dispositions de l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique, la demande d'agrément est accompagnée d'un dossier d'agrément comprenant les documents et renseignements suivants :
- 1° une copie des statuts et de leurs modifications éventuelles, publiés au Registre de commerce et des sociétés de Luxembourg, au cas où la demande émane d'une personne morale ;
  - 2° le nom du chargé de direction du service activités seniors, les documents relatifs à sa qualification professionnelle, à son expérience professionnelle et à sa tâche, ainsi qu'une attestation certifiée et signée par la personne physique ou morale, qui se propose de gérer le service activités seniors, que le chargé de direction dispose des compétences requises en gestion et en gérontologie, répond aux exigences linguistiques et remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 3° une attestation certifiée de l'organisme gestionnaire du service activités seniors que le personnel d'encadrement répond aux exigences linguistiques requises et qu'il remplit la condition d'honorabilité professionnelle ;
  - 4° le règlement général.
- (3) Le ministre peut demander tout autre document ou renseignement indispensable à l'établissement du dossier de la demande d'agrément.
- (4) Une copie de l'arrêté ministériel accordant l'agrément doit être affichée à l'entrée du service activités seniors.

### **Chapitre 7 - Services téléalarme**

#### **Art. 73. Définitions**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

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

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

#### **Art. 74. Obligations du gestionnaire**

L'organisme gestionnaire d'un service téléalarme garantit :

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

#### **Art. 75. Chargé de direction**

- (1) Chaque service téléalarme est dirigé par un chargé de direction qui assure la gestion journalière du service téléalarme et qui est directement responsable devant la direction générale ou les organes décisionnels de l'organisme gestionnaire. Sur rendez-vous, il est à la disposition des usagers et de leur famille. Il collabore régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.
- (2) La tâche du chargé de direction peut être de cinquante pour cent d'une tâche complète. Le chargé de direction peut assumer la direction de plusieurs services visés par la présente loi, à condition qu'il occupe une tâche de cent pour cent.
- (3) En cas d'empêchement ou de vacance de poste du chargé de direction, l'organisme gestionnaire désigne un membre du personnel dûment qualifié au sens de paragraphe 4 ou de l'article 76 pour assumer temporairement, et pour une durée ne dépassant pas six mois, la gestion journalière de l'établissement. Le nom du remplaçant doit être communiqué au personnel et aux usagers.
- (4) Le chargé de direction doit:
  - 1° disposer de compétences de gestion et de compétences en gérontologie ;
  - 2° être au moins détenteur d'un diplôme du niveau brevet technique supérieur ou bachelors ;
  - 3° se prévaloir d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans un des domaines visés au point 1° ;
  - 4° comprendre et pouvoir s'exprimer dans au moins deux des langues administratives au Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues ;
  - 5° remplir la condition d'honorabilité professionnelle qui vise à garantir l'intégrité de la fonction de chargé de direction ainsi que la protection des usagers du service téléalarme.
- (5) L'honorabilité professionnelle du chargé de direction s'apprécie sur base de ses antécédents pour autant qu'ils concernent des faits ne remontant pas à plus de dix ans.  
Constitue un manquement privant le chargé de direction de l'honorabilité professionnelle, tout comportement ou agissement qui affecte si gravement son intégrité professionnelle qu'on ne peut plus tolérer, dans l'intérêt des usagers concernés, qu'il exerce ou continue à exercer la fonction autorisée ou à autoriser.

#### **Art. 76. Le personnel du service téléalarme**

- (1) Les agents de communication réceptionnent les alertes des usagers et assurent en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.  
Tous les agents de communication du service téléalarme doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans les trois langues administratives du Luxembourg. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale est le niveau B2 du cadre européen de références pour les langues.
- (2) Les évaluateurs définissent ensemble avec les usagers leurs besoins spécifiques, déterminent les outils de communication adéquats et élaborent la fiche de transmission dont question à l'article 74.  
Les évaluateurs doivent disposer de la qualification d'infirmier, d'assistant d'hygiène social ou d'assistant social.  
Ils doivent comprendre et pouvoir s'exprimer dans deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois. Le niveau de compétences à atteindre tant pour la compréhension de l'oral que pour l'expression orale dans la langue luxembourgeoise est le niveau B1 du cadre européen de références pour les langues.

#### **Art. 77. Informations**

- (1) Il est créé un registre, rubrique services téléalarme, sous l'autorité du ministre. Le registre qui est publié sur un portail internet sous la responsabilité du ministre a pour finalité l'information des usagers par le biais de la publication des informations visées au paragraphe 3.
- (2) L'organisme gestionnaire doit notifier au ministre les informations définies au paragraphe 3. Toute modification de ces informations est à notifier dans les meilleurs délais.  
Ces informations sont publiées, endéans un mois à partir de la réception de la notification, sur le registre visé au paragraphe 1<sup>er</sup>. Les organismes gestionnaires doivent également délivrer les mêmes informations à l'utilisateur ou à son représentant légal par tout moyen approprié.  
Les données supprimées sont archivées sous l'autorité du ministre pendant cinq ans après la date de notification.
- (3) Les informations doivent porter sur les éléments suivants :
  - 1° le nom et les coordonnées du service téléalarme et son numéro d'agrément au titre de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
  - 2° la forme juridique, l'adresse et le nom de l'organisme gestionnaire ;
  - 3° le nom du chargé de direction ;
  - 4° le projet d'établissement ;
  - 5° la population cible ;
  - 6° le modèle type du contrat de services ;
  - 7° le règlement d'ordre intérieur.

#### **Art. 78. Projet d'établissement**

- (1) L'organisme gestionnaire doit adopter un projet d'établissement qui définit entre autres :
  - 1° la population cible ;
  - 2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;
  - 3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme pour mettre en œuvre les obligations telles que définies à l'article 74 ;



- 4° les moyens assurant la communication interne et externe ;
- 5° la gestion des réclamations ;
- 6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;
- 7° le système de la gestion de qualité.

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

#### **Art. 79. La forme du contrat de services**

- (1) L'organisme gestionnaire conclut avec l'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) Le contrat prévoit les conditions et les modalités de sa résiliation, de sa révision ou de la cessation des mesures qu'il contient.
- (5) Ce document est établi en deux exemplaires et signé par le chargé de direction ou par une personne désignée par l'organisme gestionnaire, ainsi que par l'utilisateur ou son représentant légal.
- (6) Le contrat doit être rédigé en langue française ou en langue allemande. Le gestionnaire a l'obligation d'expliquer le contenu du contrat à l'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. 80. Le contenu du contrat de services**

- (1) Sans préjudice d'autres dispositions contractuelles le contrat de services :
  - 1° détermine les droits et obligations de l'organisme gestionnaire et de l'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 à l'article 74 ;
  - 5° indique le prix des services ;
  - 6° fixe les conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement ;
  - 7° contient le projet d'établissement ;
  - 8° mentionne une ou plusieurs personnes de contact de l'entourage de l'utilisateur ;
  - 9° règle les conditions de récupération du matériel ainsi que les modalités de paiement après la cessation du contrat.
- (2) Les changements des termes initiaux du contrat de services font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que celles fixées à l'article 79. L'utilisateur ou, le cas échéant son représentant légal, doit être informé par préavis de deux mois de tout changement de tarification.

#### **Art. 81. Dossier individuel**

- (1) Un dossier individuel de l'utilisateur est établi lors de la signature du contrat de services. Il doit être mis à jour en permanence sur la base des informations communiquées. Il est accessible au chargé de direction, aux agents de communication et aux évaluateurs définis à l'article 76, paragraphe 2, à l'utilisateur et, le cas échéant, à son représentant légal pour les points visés au paragraphe 2 qui les concernent dans l'exercice de leur mission.
- (2) Le dossier individuel comprend :
  - 1° les données d'identité de l'utilisateur et, le cas échéant, de son représentant légal ;
  - 2° le cas échéant une copie de l'acte désignant une personne de confiance au sens de la loi modifiée du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16 mars 2009 relative aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie;
  - 3° les noms et coordonnées des personnes de contact mentionnées par l'utilisateur ;
  - 4° les noms et coordonnées 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 à l'article 74 ;
  - 8° l'indication de l'existence d'une mesure de protection juridique prise à l'égard de l'utilisateur.
- (3) L'organisme gestionnaire est chargé de la conservation du dossier individuel de chaque usager pendant une période de dix ans après la fin du contrat de services.

#### **Art. 82. Qualité des prestations et services**

- (1) L'organisme gestionnaire est chargé de la mise en place d'un système de la gestion de qualité. Le système de la gestion de qualité évalue obligatoirement les prestations, services et concepts détaillés au projet d'établissement ainsi que les dispositions du contrat de services.
- (2) Cette évaluation doit être réalisée tous les cinq ans avec la participation des usagers, du personnel, de la direction de l'organisme gestionnaire et, le cas échéant, d'un audit externe.
- (3) Les conclusions et recommandations résultant de cette évaluation sont à discuter avec l'ensemble des participants et à formuler dans un rapport documentant les mesures concrètes à implémenter dans le service.
- (4) Endéans un mois après son approbation, l'organisme gestionnaire fait parvenir le rapport au ministre.

#### **Art. 83. Agrément**

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

#### **Art. 84. Dossier d'agrément**

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

### **Chapitre 8 - Immeuble vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées**

#### **Art. 85. Champ d'application**

Aux termes du présent chapitre on entend par :

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

#### **Art. 86. Obligations**

- (1) Toute nouvelle construction de bâtiment d'habitation collectif, y compris la création de bâtiment d'habitation collectif par voie de changement d'affectation, dont au moins un logement est vendu ou loué sous une dénomination visant des personnes âgées, doit être conforme, pour chaque logement, à la loi du jmmmaaaa portant sur l'accessibilité à tous des lieux ouverts au public, des voies publiques et des bâtiments d'habitation collectifs. Les exigences d'accessibilité s'appliquent :
  - 1° aux circulations extérieures ;
  - 2° à l'accès au bâtiment ;
  - 3° aux parties communes du bâtiment ;
  - 4° à l'accès aux logements, aux accès aux pièces des logements et à la circulation intérieure des logements ;
  - 5° à au moins une place de stationnement automobile, par bloc entamé de vingt places et au-delà de cent places, à une place par bloc de cent places ;
  - 6° à la signalétique.
- (2) Aucun logement ne peut être loué moyennant un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.
- (3) Chaque logement doit être équipé d'un système d'appel d'urgence et disposer d'un équipement permettant l'accès aux technologies de l'information et de la communication.

## **Chapitre 9 - Conseil supérieur des personnes âgées**

### **Art. 87. Conseil supérieur des personnes âgées**

- (1) Il est institué un Conseil supérieur des personnes âgées, désigné ci-après par « le Conseil », placé sous la tutelle du ministre ayant dans ses attributions la Famille, désigné ci-après par « le ministre » qui a pour missions :
  - 1° d'assister et de conseiller le ministre dans son travail de coordination de la politique gouvernementale en faveur des personnes âgées ;
  - 2° de promouvoir les droits des personnes âgées ;
  - 3° d'encourager des projets qui répondent aux besoins des personnes âgées et de promouvoir les compétences et les ressources, l'intégration, l'implication et la participation sociales des personnes âgées ;
  - 4° de promouvoir l'échange et la coopération intergénérationnelle et interculturelle ;
  - 5° d'aviser tout projet de loi ou de règlement grand-ducal touchant le domaine des personnes âgées qui lui est soumis par le Gouvernement ;
  - 6° d'étudier toutes les questions qui lui sont soumises par le ministre ainsi que tous les sujets qu'il juge utiles.

- (2) Le Conseil est composé de membres relevant des associations de et pour personnes âgées, des syndicats des salariés les plus représentatifs sur le plan national, des fédérations patronales d'organismes gestionnaires de structures et services pour personnes âgées, du Syndicat des Villes et Communes Luxembourgeoises, de l'Etat ainsi que de membres cooptés au vu de leur compétences dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines, de la gérontologie ou de leur engagement social.  
La présidence du Conseil revient à un des membres du Conseil supérieur des personnes âgées.
- (3) Un règlement grand-ducal précise les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil. Des jetons de présence sont alloués aux membres du Conseil pour leur participation effective aux réunions.  
Le montant des jetons revenant aux membres sont fixés à trente euros par séance et à cinquante euros par séance pour le Président, frais de route compris.

## **Chapitre 10 - Accord préalable**

### **Art. 88. Accord préalable**

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

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

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

## **Chapitre 11 - Surveillance par le ministre**

### **Art. 89. Surveillance par le ministre**

- (1) Sont chargés du contrôle du respect des dispositions des chapitres 1 à 7 de la présente loi et de son règlement d'exécution les fonctionnaires prévus à l'article 9 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial



et thérapeutique. Dans le cadre de la mission de surveillance et de contrôle d'agrément, ils peuvent demander tout document ou renseignement relatif à leur mission.

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

## **Chapitre 12 - Gestion des réclamations**

### **Art. 90. Gestion des réclamations**

- (1) La gestion des réclamations a pour objet d'assurer une démarche de conciliation entre le résident ou l'utilisateur et l'organisme gestionnaire.
- (2) Le résident ou l'utilisateur ou conjointement avec un proche de son entourage à l'organisme gestionnaire doit adresser sa réclamation à l'organisme gestionnaire qui la traite conformément à la procédure de gestion des réclamations arrêtée dans son projet d'établissement.
- (3) Une demande en gestion de la réclamation adressée au ministre est recevable si la réclamation visée au paragraphe 2 est restée sans réponse ou sans réponse satisfaisante de la part de l'organisme gestionnaire après une durée de six semaines à partir de la date de la réclamation. La réclamation doit être rédigée par écrit.
- (4) Le ministre informe l'organisme gestionnaire qui est tenu de prendre position par écrit à la réclamation dont il fait l'objet et de transmettre toutes les pièces pertinentes en rapport avec la réclamation.
- (5) Le ministre désigne un fonctionnaire en vue de l'instruction du dossier de la réclamation. Dans l'exercice de sa mission d'instruction, le fonctionnaire dispose d'un droit de visite du service ou de la structure.
- (6) Le ministre informe par écrit la personne concernée et l'organisme gestionnaire des conclusions de son instruction.

## **Chapitre 13 - Dispositions modificatives et transitoires**

### **Art. 91. Dispositions modificatives**

- 1° L'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis est complété par un nouveau point 6 qui prend la teneur suivante :  
« 6. Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. » ;

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

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

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

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

#### **Art. 92. Dispositions transitoires**

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

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

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

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

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

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

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

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

**Art. 93. Dispositions finales**

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

**Art. 94. Entrée en vigueur**

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

## Exposé des motifs

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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



Le présent texte organise ainsi l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Tant les usagers des services que toutes les personnes intéressées auront un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les éléments de qualité qui leur sont propres. Ces mesures s'articulent autour des trois axes novateurs suivants :

a) La gestion qualité

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

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

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

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

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

b) La transparence

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

c) La flexibilité

Un maximum de flexibilité est laissé aux organismes gestionnaires pour l'organisation des services dont ils portent la responsabilité. Le texte se borne à définir un socle en matière d'infrastructures et d'équipements, de prestations et services et de personnel d'encadrement que l'organisme gestionnaire pourra développer plus amplement. En plus, le texte veille à ne pas imposer des exigences dans des domaines qui font l'objet d'autres lois et règlements, p.ex. en matière de sécurité, de salubrité ou d'accessibilité.

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

D'autres exemples en matière de flexibilité concernent :

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

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

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

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

de jour pour personnes âgées, la capacité d'accueil maximale peut être dépassée momentanément de 20% sous réserve du respect des dispositions relatives à la surface minimale par usager.

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

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

## Commentaire des articles

### *Ad article 1*

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

Le terme de structure d'hébergement pour personnes âgées remplace les deux services « centre intégré pour personnes âgées » et « maison de soins ». Du fait que les populations des centres intégrés et des maisons de soins se rapprochent de plus en plus d'un point de vue de l'état de dépendance des résidents et vu les demandes régulières auxquelles le ministère ayant la Famille dans ses attributions est confronté pour un reclassement d'un centre intégré en maison de soins, le changement de la terminologie et la création d'une activité unique s'impose. Une personne âgée de 60 ans et plus, résidente dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, doit faire valoir un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social. L'ajout du mot « principalement » a été rendu nécessaire car notamment le service d'aides et de soins à domicile, le service repas sur roues et le service téléalarme, ne s'adressent pas exclusivement à une population de personnes âgées et soixante ans et plus mais également à des personnes qui sont, momentanément ou durablement, limitées dans leur mobilité ou atteintes d'une maladie chronique. Par ailleurs, force est de constater qu'une définition mondiale uniforme et harmonisée de la notion de « personne âgée » fait défaut. Pour les besoins de ce texte, les auteurs ont fait le choix pragmatique de viser la population des soixante ans ou plus. Ainsi, le terme « personnes âgées » au sens du présent texte désigne principalement la « personne ayant atteint au moins l'âge de 60 ans ». En effet, une personne ayant atteint l'âge de 50 ans et par exemple atteinte de la maladie de Korsakoff peut être apparentée à une personne âgée alors qu'une personne de 70 ans peut encore être très vitale.

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

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

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

### *Ad article 2*

Le paragraphe 1<sup>er</sup> impose à l'organisme gestionnaire le respect des dispositions légales et réglementaires relatives à l'accessibilité, à la sécurité, à l'hygiène et à la salubrité. Comme le contrôle

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

### *Ad article 3*

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

L'article 3 définit les 5 groupes de prestations que chaque structure d'hébergement pour personnes âgées doit obligatoirement offrir à ses résidents : hôtellerie, restauration et entretien ; participation et implication du résident ; services d'animation et de vie sociale ; services d'aides et de soins et



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

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

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

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

#### *Ad article 4*

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

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

Partant du fait qu'un chargé de direction n'est pas dans l'obligation d'assurer une présence effective à temps plein au sein d'une structure d'hébergement pour personnes âgées, le paragraphe 4 définit les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux structures d'hébergement pour personnes âgées. Par l'introduction de la norme distance, et tout en la limitant à cinq kilomètres, les auteurs du texte ont voulu donner de la flexibilité aux organismes gestionnaires

qui gèrent deux structures d'hébergement pour personnes âgées situées à moins de cinq kilomètres l'une de l'autre, garantissant ainsi, qu'en cas d'urgence où la présence du chargé de direction est requise, par exemple un incendie, ce dernier puisse être sur place rapidement.

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

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

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

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

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

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

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

#### *Ad article 5*

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

#### *Ad article 6*

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

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

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

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

#### *Ad article 7*

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

#### *Ad article 8*

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

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

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

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

#### *Ad article 9*

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

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

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

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

#### *Ad article 10*

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

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

#### *Ad article 11*

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

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

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

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

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

### *Ad article 12*

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

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

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

### *Ad article 13*

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

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

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

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

### *Ad articles 14 et 15*

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

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



#### *Ad article 16*

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

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

La définition du « service d'aides et de soins à domicile » a été modifiée dans le sens qu'elle reprend textuellement les missions de l'ancien service de soins à domicile. En ce qui concerne le service d'aide à domicile, le texte considère uniquement les prestations d'aides et de soins qui sont visés par le livre V du Code de la sécurité sociale relatif à l'assurance dépendance. D'autres services prestés au quotidien, comme par exemple le nettoyage, ne sont pas visés par le présent article afin d'éviter de devoir obliger des firmes de nettoyage à demander un agrément.

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

#### *Ad article 17*

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

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

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

#### *Ad article 18*

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



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

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

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

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

#### *Ad article 19*

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

Le taux de qualification du personnel d'encadrement n'a pas changé par rapport au texte réglementaire actuellement en vigueur. En ce qui concerne la connaissance de la langue luxembourgeoise, le choix a été fait de fixer la connaissance orale au niveau B1 en ce qui concerne le personnel d'encadrement.

#### *Ad article 20*

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

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

De même et sous certaines conditions une dispense est prévue.

#### *Ad article 21*

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

#### *Ad article 22*

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

#### *Ad article 23*

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

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

#### *Ad articles 24 et 25*

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

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

#### *Ad article 26*

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

#### *Ad article 27*

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

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

#### *Ad articles 28 et 29*

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

#### *Ad article 30*

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

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

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

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

#### *Ad article 31*

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

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

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

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

#### *Ad article 32*

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

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

Le paragraphe 2 précise les prestations et services qui sont comprises dans le prix journalier à payer et celles qui sont obligatoirement à reprendre dans un devis. Le point 4 du paragraphe 1<sup>er</sup> n'est pas dans compris dans le prix journalier étant donné que sont visées des activités qui sont couvertes par l'activité de garde en groupe de l'assurance dépendance.

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

#### *Ad article 33*

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

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

#### *Ad article 34*

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

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

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

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

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

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

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

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

De même et sous certaines conditions une dispense est prévue.

#### *Ad article 35*

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

#### *Ad article 36*

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

#### *Ad article 37*

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

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

#### *Ad articles 38 et 39*

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

#### *Ad article 40*

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

#### *Ad article 41*

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

#### *Ad article 42*

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

#### *Ad article 43*

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

#### *Ad article 44*

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

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



domaines de l'interculturel, de l'intergénérationnel, de la prévention de l'isolement sociale, de la participation active et de l'apprentissage tout au long de la vie.

#### *Ad article 45*

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

#### *Ad article 46*

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

Les heures hebdomadaires d'ouverture et le nombre de jours par semaine respectivement de semaines par an d'ouverture sont restés inchangés. Etant donné que les activités proposées ne doivent pas obligatoirement être organisées au siège du club Aktiv Plus mais peuvent avoir lieu dans d'autres localités de la région déterminée, et afin de garantir aux personnes intéressées de trouver un interlocuteur, chaque club Aktiv Plus a l'obligation d'assurer une permanence hebdomadaire d'au moins 3 heures d'affilée et sur rendez-vous.

#### *Ad article 47*

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

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

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

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

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

#### *Ad article 48*

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

#### *Ad article 49*

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

#### *Ad article 50*

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

Le projet d'établissement définit les objectifs généraux du club Aktiv Plus, l'offre de prestations et des diverses mesures favorisant l'échange interculturel et intergénérationnel.

#### *Ad article 51*

Tout club Aktiv Plus a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses concepts et de ses prestations et services. Il appartient à l'organisme gestionnaire de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

#### *Ad articles 52 et 53*

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

#### *Ad article 54*

Au point 2, la définition du service repas sur roues a été modifiée dans le sens qu'on ne parle plus de fournir régulièrement au domicile un repas principal mais d'organiser la livraison des repas au domicile des usagers du service. En effet, dans le passé il n'a pas toujours été clair qui était l'organisme qui devait demander un agrément pour le service repas sur roues : l'organisme gestionnaire qui cuisine les repas, le service qui livre les repas ou le service qui organise la livraison des repas. L'article 54 prévoit que la responsabilité incombe clairement à l'organisme gestionnaire qui est l'interlocuteur de l'utilisateur et facture le service.

Par ailleurs, l'obligation d'une attestation socio-familiale pour pouvoir profiter du service en question a été supprimée.

Au point 3, il est précisé que le service repas sur roues vise principalement la personne ayant atteint au moins l'âge de 60 ans et ayant un besoin d'accompagnement et de soutien dans les domaines physique, psychique ou social.

#### *Ad article 55*

L'organisme gestionnaire est tenu à veiller non seulement à sa propre prestation mais également aux services sous-traités qui doivent respecter toutes les autres dispositions légales en rapport avec la livraison de repas. Cette mesure fait partie des mesures veillant à garantir la qualité des services offerts.

#### *Ad article 56*

Aux points 1 et 2 sont défini les prestations et services qui doivent être offerts par un service repas sur roues. Le désir est clairement de ne pas vouloir agréer des restaurateurs qui sont soumis à une législation propre et qui livrent des plats du jour ou des repas à la carte à domicile à des clients indépendamment de leur âge. Le service repas sur roues est tenu d'offrir des repas variés et équilibrés, de préférence sous la responsabilité d'une diététicienne. Ces repas doivent être adaptés à l'âge des usagers dans le sens que la valeur calorique doit tenir compte de la population cible, de même que leur consistance doit être adaptée aux possibilités de déglutition des usagers. Par ailleurs, il faudra tenir compte des pathologies possibles de cette population fragile comme l'insuffisance rénale, le diabète, l'insuffisance cardiaque, etc.

Le mode de livraison n'a pas été changé par rapport au texte réglementaire en vigueur. Par contre, un service repas sur roues n'est plus obligé d'avoir une disponibilité pour tous les usagers d'une région déterminée. Si l'organisme gestionnaire n'a pas le droit de refuser un client à cause de ses considérations d'ordre idéologique, philosophique et religieux, il peut refuser de préparer des repas pour des personnes qui suivent des régimes non médicalement indiqués.

#### *Ad article 57*

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

Le paragraphe 2 prévoit dans un souci de transparence le remplaçant du chargé de direction doit être connu aussi bien des membres du personnel que des usagers afin d'éviter tout problème de communication.

Au paragraphe 3, les auteurs du texte énumèrent les diplômes acceptés pour devenir chargé de direction d'un service repas sur roues. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

#### *Ad article 58*

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

#### *Ad article 59*

Il est primordial que l'utilisateur soit mis au courant du prix avant tout début de prestations et qu'un contrat règle la relation entre les deux parties. Ce contrat marque également une différence avec les restaurateurs locaux livrant des repas à domicile.

#### *Ad article 60*

Les lignes directrices du contrat sont définies et la façon dont il est expliqué à l'utilisateur. Par contre, les détails du contrat sont laissés à l'appréciation de l'organisme gestionnaire.

Dans le contexte des services repas sur roues, il est important que la question sur les modalités d'action à entreprendre en cas de non-réception du repas soit réglée. Les organismes gestionnaires sont laissés libres quant au choix de toutes les solutions possibles mais il est précisé que la solution préconisée soit connue de l'utilisateur comme des membres du personnel propre ou du personnel engagé par sous-traitance.

#### *Ad articles 61 et 62*

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

#### *Ad article 63*

Suivant le point 2, les services activités seniors s'adressent principalement aux personnes âgées de soixante ans et plus, à leurs familles et aux services ayant une population cible similaire.

#### *Ad article 64*

Le paragraphe 2 précise l'infrastructure minimale des services activités seniors qui consiste au moins en un espace bureau et de sanitaires accessibles.

#### *Ad article 65*

Le paragraphe 1<sup>er</sup> définit l'offre des services activités senior qui consiste en diverses offres de formation, de prestations d'information, de sensibilisation, de consultation, d'animation ou d'assistance, proposées principalement soit aux personnes âgées de soixante ans et plus, soit à leurs familles, soit aux personnes et aux services qui œuvrent au bénéfice de ces usagers et de leurs familles.

Les paragraphes 2 et 3 déterminent les heures d'ouverture au siège du service et la communication de l'offre de prestation et services au public.

#### *Ad article 66*

Les paragraphes 1<sup>er</sup> et 2 fournissent une description de la tâche du chargé de direction et les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux services.

Suivant le paragraphe 3, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel, disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Le paragraphe 4 précise la qualification requise du chargé de direction d'un service activités seniors et la nécessité de disposer de compétences en gestion et en gérontologie. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

#### *Ad article 67*

L'article 67 précise que le personnel d'encadrement doit être engagé sous contrat de travail par l'organisme gestionnaire. Le niveau de qualification du personnel d'encadrement est laissé au libre choix de l'organisme gestionnaire qui peut engager le personnel en fonction des compétences nécessaires en fonction de l'offre en prestations et services du service. Les connaissances de langue du personnel d'encadrement sont également précisées.

#### *Ad article 68*

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

#### *Ad article 69*

Le règlement général constitue la pièce maîtresse de la description du fonctionnement du service. Il permet de se donner avec le projet d'établissement des bases pour l'offre des prestations et services aux usagers.

Le projet d'établissement définit les objectifs généraux du service, l'offre de formations et de prestations au public cible.

#### *Ad article 70*

Tout service activités seniors a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses concepts et de ses prestations et services. Il appartient à l'organisme gestionnaire de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

#### *Ad article 71*

L'exploitation d'un « service activités seniors », est soumise à agrément qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

#### *Ad article 72*

Voir commentaire sous articles 14 et 15.

#### *Ad article 73*

L'article 73 définit la mission du service téléalarme qui consiste à assurer un service de communication assurant, en cas de besoin, l'envoi d'assistance et de secours d'urgence aux usagers. Tel que précisé au point 3 de l'article 73, le service téléalarme peut s'adresser tant aux personnes âgées de 60 ans au moins, qu'à des personnes éprouvant des difficultés au niveau de leur mobilité ou atteintes d'une maladie chronique.

#### *Ad article 74*

L'article 74 détaille précisément les obligations de l'organisme gestionnaire. Outre de garantir aux usagers un service assurant l'envoi de secours à domicile en cas d'appel, l'organisme gestionnaire est tenu d'établir une fiche de transmission reprenant les données d'identification de la personne et certaines informations médicales nécessaires pour assurer la liaison avec une intervention du personnel du centre de secours amené à intervenir.

#### *Ad article 75*

Les paragraphes 1<sup>er</sup> et 2 fournissent une description de la tâche du chargé de direction et les modalités dans lesquelles un chargé de direction peut assumer la direction de deux services. Il est tenu de collaborer régulièrement avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Suivant le paragraphe 3, l'organisme gestionnaire est tenu de désigner un remplaçant, membre du personnel, disposant de qualifications nécessaires pour assurer la transition, en cas d'empêchement ou de vacance du poste du chargé de direction, pour une durée ne dépassant pas 6 mois.

Le paragraphe 4 précise la qualification requise du chargé de direction d'un service téléalarme et la nécessité de disposer de compétences en gestion et en gérontologie. Le niveau de compétences orales est fixé pour le chargé de direction au niveau B2 en luxembourgeois par parallélisme à l'article 4.

#### *Ad article 76*

L'article 76 précise le personnel du service téléalarme qui se compose d'agents de communication au service téléphonique et d'évaluateurs. Les connaissances de langue du personnel du service téléalarme sont précisées.

Le niveau de qualification des agents de communication au service téléphonique est laissé au libre choix de l'organisme gestionnaire qui peut engager le personnel soit sous contrat de travail ou à titre de vacataire ou bénévole. Les évaluateurs doivent quant à eux être en possession d'un diplôme d'infirmier, d'assistant social ou d'assistant d'hygiène sociale.

#### *Ad article 77*



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

*Ad article 78*

Tout organisme gestionnaire est tenu adopter un projet d'établissement détaillant l'offre de services et ses modalités aux usagers.

*Ad article 79*

L'article 79 définit l'obligation de l'organisme gestionnaire de conclure un contrat de services avec l'utilisateur ou son représentant légal, ainsi que la forme et les modalités du contrat.

*Ad article 80*

L'article 80 précise le contenu du contrat de services. Dans un esprit de protection du consommateur et de la personne vulnérable, et de transparence, les auteurs du texte ont précisé le contenu du contrat de services en fixant la nature, l'équipement, le coût et la facturation des prestations offertes.

*Ad article 81*

L'article 81 insiste sur l'obligation de tout organisme gestionnaire d'établir pour chaque usager un dossier individuel. L'établissement de ce dossier est fait dans un esprit d'améliorer l'efficacité de la prise en charge en cas d'appel d'urgence de l'utilisateur. Le dossier individuel comporte la fiche de transmission avec les données d'identification de la personne et certaines informations médicales afin d'assurer la liaison avec le personnel du centre de secours.

*Ad article 82*

Tout service téléalarme a l'obligation de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de son offre. Il appartient à l'organisme gestionnaire de décider quel système il entend utiliser et quelle envergure il entend donner à sa démarche qualité au-delà des évaluations définies.

*Ad article 83*

L'exploitation d'un service téléalarme est soumise à agrément qui ne dispense pas de demander toutes les autres autorisations requises.

*Ad article 84*

Cet article définit tous les documents nécessaires à l'octroi de l'agrément mais également à son suivi. Toutes les pièces énumérées sont à tenir à jour. Le ministre se réserve le droit de demander tout autre

document ou renseignement indispensable pour vérifier le bon fonctionnement et la non mise en danger des résidents.

#### *Ad article 85*

Cet article définit le champ d'application du chapitre 8 qui concerne les immeubles vendus ou loués sous une dénomination visant les personnes âgées.

#### *Ad article 86*

Le dispositif du texte ne prévoit plus d'inclure après l'entrée en vigueur les logements de type logements encadrés n'étant pas déjà en possession d'agrément. Ce choix a été opéré en raison de plusieurs difficultés. Le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux organismes gestionnaires de services pour personnes âgées actuellement en vigueur prévoit que, si le besoin en aides et soins du résident dépasse le seuil des douze heures de prestation d'actes essentiels de la vie, le résident doit quitter le logement encadré et être pris en charge dans une autre structure répondant davantage à ses besoins. Par ailleurs, certains logements encadrés sont organisés sous forme de copropriétés et sont donc réglementés par une base légale qui leur est propre, ce qui risque de conduire à des incompatibilités entre les différentes législations. En plus, le contrôle d'agrément dans les logements encadrés organisés sous forme de copropriétés s'avère difficile étant donné que les agents chargés du contrôle n'ont pas accès à ces infrastructures. Les dispositions transitoires tiennent toutefois compte du cadre existant de sorte à ce que les logements encadrés ayant obtenu un agrément au sens de la loi dite ASFT continuent à être régis par ces dispositions.

#### *Ad article 87*

L'article 87 institue le Conseil supérieur des personnes âgées (CSPA) en lui conférant une base légale. A la base, le CSPA avait été introduit en 1976 par le règlement ministériel du 9 février 1976 avec comme objet d'instituer un organe chargé d'étudier les problèmes des personnes âgées. A l'issue de l'aboutissement des initiatives développées dans le cadre de l'Année internationale des Personnes âgées (ONU 1999), le CSPA fut remanié par l'arrêté ministériel du 25 février 2000 précisant les missions, la composition et les modalités de travail du Conseil supérieur des Personnes âgées. Le Conseil supérieur des personnes âgées est un organe consultatif chargé de conseiller le ministre et d'examiner tous les problèmes se rapportant aux personnes âgées et de faire des propositions d'amélioration.

Le Conseil comprend des représentants d'organisations de et pour personnes âgées, de syndicats et des représentants de l'Etat. En plus, il y a des membres qui sont cooptés au vu, soit de leur compétence professionnelle dans les domaines du droit, de la médecine, des soins, du travail social, des sciences humaines ou de la gérontologie, soit de leur engagement social.

#### *Ad article 88*

Par l'article 88, des dispositions concrètes sont introduites quant à la présentation des dossiers à soumettre avant toute réalisation concrète d'un projet d'infrastructure de structure d'hébergement

pour personnes âgées ou centre de jour pour personnes âgées pour solliciter l'accord préalable ministériel. En vue de l'obtention de l'accord préalable, divers documents doivent être soumis au ministère, à savoir la population cible de la structure d'hébergement pour personnes âgées, l'offre de services et les concepts de prise en charge spécifiques au bénéfice des résidents. Par ailleurs, sont exigés les règlements de sécurité et plans d'intervention ainsi que les projets de plans architecturaux. L'accord préalable ministériel ne dispense toutefois pas de la demande d'agrément. L'accord préalable devient caduc si le projet n'est pas réalisé endéans un délai de trois ans suivant l'octroi de l'accord.

#### *Ad article 89*

Il appartient au ministre ayant la Famille dans ses attributions de contrôler le respect des dispositions de la présente loi. A cet effet, des fonctionnaires déterminés sont chargés de ce contrôle et ont la faculté de demander tout document utile pour exercer leur mission. Pour faciliter cette mission de contrôle, chaque organisme gestionnaire est tenu d'avoir à disposition un dossier d'agrément à jour.

#### *Ad article 90*

Le présent article vise à mettre en place une procédure de gestion des réclamations par la voie de la conciliation des parties au cas où le ministre est saisi d'une réclamation. Chaque organisme gestionnaire est tenu de mettre en place en interne un système de gestion des réclamations à destination des résidents ou usagers de ses structures ou services tel que cela est prévu dans son projet d'établissement.

Pour être recevable au niveau du ministre, la réclamation doit avoir été préalablement adressée à l'organisme gestionnaire. En l'absence de réponse ou de réponse favorable à la réclamation par l'organisme gestionnaire endéans un délai précis, l'intéressé peut en saisir par écrit le ministre qui désigne un fonctionnaire pouvant accéder à toutes les pièces nécessaires et pertinentes et disposant d'un droit de visite, voire d'entrevue avec les parties concernées en vue d'analyser la réclamation. A la fin de son instruction, le ministre communique ses conclusions aux parties.

#### *Ad article 91*

Les dispositions modificatives tiennent compte de la modification introduite au sujet des immeubles vendus ou loués sous une dénomination visant les personnes âgées. Il est ainsi prévu de modifier l'article 10 de la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis par un nouveau point 6 précisant qu'un règlement de copropriété ne peut imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. En effet, étant donné que les personnes âgées sont propriétaires de leur logement, elles doivent être laissées libres d'avoir recours à un service pour personnes âgées correspondant à leur choix.

Ensuite, l'article 2 de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique est complété par une nouvelle lettre f) faisant référence à l'obligation de respecter les dispositions de la présente loi.

#### *Ad article 92*

Le paragraphe 1<sup>er</sup> précise que les dispositions des articles 2, 31, 45 et 64 relatives aux infrastructures et équipements du présent texte s'appliquent aux infrastructures pour lesquelles une autorisation de bâtir est établie trois ans après l'entrée en vigueur de la loi. Les projets dont l'autorisation de bâtir est établie dans un délai inférieur à trois ans continuent à être régis par les anciennes dispositions.

Afin de ne pas tomber dans un vide juridique au niveau des infrastructures des centres intégrés, des maison de soins, des centres psycho-gériatriques et des centres régionaux d'animation et de guidance pour personnes âgées disposant d'un agrément au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi, ainsi que pour les infrastructures visées à l'article 92, paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1 les dispositions de la loi ASFT et du chapitre 5 du règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées pris en son exécution restent applicables.

Tel que prévu au commentaire de l'article 86, le paragraphe 2 prévoit que le cadre existant des logements encadrés ayant obtenu un agrément au sens de la loi dite ASFT avant l'entrée en vigueur de la présente loi continuent à être régi par ces dispositions.

Les paragraphes 4 et 5 prévoient que les membres du personnel d'encadrement, de même que les chargés de direction engagés à la date d'entrée en vigueur de la présente loi et qui ne remplissent pas les conditions de qualification, de compétences et le niveau exigé de connaissance des langues prévues dans la présente loi, peuvent continuer à exercer leur fonction pour autant qu'ils continuent à l'exercer auprès du même organisme gestionnaire.

Le paragraphe 6 fixe un délai de cinq ans pour les membres du personnel d'encadrement pour effectuer la formation requise en psycho-gériatrie.

#### *Ad article 93*

L'article 93 fixe l'entrée en vigueur de la présente loi.

## Fiche financière

Le texte sous rubrique se propose d'organiser les structures et services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi dite ASFT. Il envisage à améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour les prestataires de soins. Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.

Le présent texte, prévoit entre autres, la mise en œuvre du registre public des structures et services pour personnes âgées, qui sera publié sur le portail internet et sous la responsabilité du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région. A cet égard, et au vu du nombre d'agrément accordés au sens de la loi modifiée du 8 septembre 1998 dite ASFT, et au vu du volume des informations à publier, il y a lieu de créer un poste administratif de carrière moyenne dont la tâche consistera en la gestion journalière du registre dont question.

L'impact budgétaire en ce qui concerne le poste précité peut donc être chiffré comme suit:

Traitement de base du stagiaire fonctionnaire du groupe de traitement B1 : 57.092,73 €.

En ce qui concerne la mise en place et la conception dudit registre, une collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) est à prévoir. En ce moment il est encore impossible de déterminer quel sera l'impact financier concret de cette mesure. En effet, un budget devra être prévu, notamment au niveau des frais de mise en place ainsi qu'au niveau des frais d'entretien du registre.

## Textes coordonnés

### 1) La loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis (Extrait)

#### Art. 10.

1. Un règlement de copropriété, objet d'une convention générale ou de l'engagement de chacun des intéressés, détermine la destination des parties tant privatives que communes, ainsi que les conditions de leur jouissance; il établit également, sous réserve des dispositions de la présente loi, les règles relatives à l'administration des parties communes et fixe la quote-part des charges afférente à chaque lot.
2. Le règlement de copropriété ne peut imposer aucune restriction aux droits des copropriétaires en dehors de celles qui seraient justifiées par la destination de l'immeuble, telle qu'elle est définie aux actes, par ses caractères ou sa situation.
3. Toute clause étrangère l'objet du règlement de copropriété tel qu'il est défini au présent article est réputée non écrite.
4. Le règlement oblige les différents propriétaires et tous leurs ayants cause, y compris les locataires et occupants à un titre quelconque. A l'égard toutefois des ayants cause à titre particulier des parties au règlement, celui-ci n'est obligatoire qu'après avoir été transcrit sur les registres du conservateur des hypothèques de la circonscription dans laquelle l'immeuble est situé. Il en est de même des additions ou modifications apportées au règlement existant. La transcription a lieu dans les formes de la loi du 25 septembre 1905 sur la transcription des droits réels immobiliers.
5. Dans les copropriétés où il n'existe pas de règlements de copropriété, le syndicat doit établir et faire publier un règlement de copropriété conformément à la présente loi. A défaut par l'assemblée générale d'en arrêter le texte à la majorité prévue à l'article 17, tout copropriétaire peut demander au tribunal civil de procéder à son établissement.
6. **Un règlement de copropriété ne peut pas imposer aux copropriétaires des services pour personnes âgées tombant sous le champ d'application de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique.**

### 2) La loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (Extrait)

#### Art. 2.

Pour obtenir l'agrément, les requérants doivent:

- a) remplir les conditions d'honorabilité, tant dans le chef de la personne physique ou des membres des organes dirigeants de la personne morale responsables de la gestion des activités visées à l'article 1<sup>er</sup> que dans le chef du personnel dirigeant ou d'encadrement;
- b) disposer d'immeubles, de locaux ou de toute autre infrastructure correspondant tant aux normes minima de salubrité et de sécurité qu'aux besoins des usagers;
- c) disposer d'un personnel qualifié en nombre suffisant pour assurer la prise en charge ou l'accompagnement des usagers. Le niveau et le type de qualification professionnelle ou de formation



équivalente ainsi que la dotation minimale en personnel sont fixés en considération des prestations offertes, des besoins des usagers et du fonctionnement du service;

d) présenter la situation financière et un budget prévisionnel, à l'exception des requérants de droit public qui y sont obligés par une autre disposition légale ou réglementaire;

e) garantir que les activités agréées soient accessibles aux usagers indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux et que l'utilisateur de services ait droit à la protection de sa vie privée et au respect de ses convictions religieuses et philosophiques. ;

**f) respecter les dispositions de la loi du jmmmaaaa portant sur la qualité des services pour personnes âgées.**

Les conditions ci-dessus ainsi que les modalités du contrôle des conditions sont précisées par règlement grand-ducal qui détermine les renseignements ou données à fournir et les pièces à joindre à la demande d'agrément.

Le contrôle de ces conditions incombe au ministre compétent.



## FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES

### Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Avant-projet de loi portant sur la qualité des services pour personnes âgées et portant modification de :  1° la loi modifiée du 16 mai 1975 portant statut de la copropriété des immeubles bâtis ; 2° la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
Ministère initiateur :	Ministère de la Famille, de l'intégration et à la Grande Région
Auteur(s) :	Claude SIBENALER, Responsable de la division «Personnes âgées» Thierry WELTER, Conseiller de direction 1ère classe
Téléphone :	247-86519 / 247-86579
Courriel :	claude.sibenaler@fm.etat.lu / thierry.welter@fm.etat.lu
Objectif(s) du projet :	<p>L'avant-projet de loi a pour objet de procéder à une refonte du volet des personnes âgées de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique (« loi ASFT »). Par le présent texte, il est envisagé d'améliorer la qualité des infrastructures, des prestations et des services en faveur des personnes âgées, en fixant notamment les normes minimales requises pour les prestataires de soins.</p> <p>En ce qui concerne les structures d'hébergement pour personnes âgées, le texte gomme la différence entre centres intégrés pour personnes âgées et maisons de soins. En effet, les populations cibles de ces deux types de maisons se rejoignent de plus en plus et il n'existe guère de différence au niveau de l'exigence de l'infrastructure et les dispositions réglementaires en matière d'agrément sont presque identiques.</p> <p>Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services.</p> <p>Le présent texte organise l'action des organismes gestionnaires intervenant dans les domaines du vieillissement actif, du maintien à domicile et du long séjour en structures d'hébergement pour personnes âgées. L'objectif poursuivi est de préciser la terminologie et de compléter les concepts utilisés par rapport à la réglementation actuelle. Tant les usagers des services que toutes les personnes intéressées auront un meilleur aperçu sur l'objet des services ainsi que les</p>



éléments de qualité qui leur sont propres.  
De même, dans un souci de simplification administrative, les services aides à domicile et soins à domicile sont regroupés en une seule activité.  
De plus, la dénomination des centres psycho-gériatriques est changée en « de jour pour personnes âgées ».

Autre(s) Ministère(s) /  
Organisme(s) / Commune(s)  
impliqué(e)(s)

Ministère de la Justice  
Ministère de la Santé  
Ministère de la Sécurité sociale

Date :

23/12/2019



### Mieux légiférer

Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens,...) consultée(s) :  Oui  Non

Si oui, laquelle / lesquelles : Fédération COPAS  
Inspection générale de la sécurité sociale  
Stiftung Hëllef Doheem  
Union luxembourgeoise des consommateurs  
Conseil supérieur des personnes âgées  
L'OGBL, le LCGB ainsi que la CGFP ont également été informés

Remarques / Observations :

2

Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales :  Oui  Non
- Citoyens :  Oui  Non
- Administrations :  Oui  Non

3

Le principe « Think small first » est-il respecté ?  Oui  Non  N.a. <sup>1</sup>  
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

Remarques / Observations :

<sup>1</sup> N.a. : non applicable.

4

Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire ?  Oui  Non

Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière ?  Oui  Non

Remarques / Observations :

5

Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures ?  Oui  Non

Remarques / Observations :



[ ]

6. Le projet contient-il une charge administrative<sup>2</sup> pour le(s) destinataire(s) ? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet ?)  Oui  Non

Si oui, quel est le coût administratif<sup>3</sup> approximatif total ?  
(nombre de destinataires x coût administratif par destinataire)

<sup>2</sup> Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en œuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

<sup>3</sup> Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple : taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

7. a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel<sup>4</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il ?

<sup>4</sup> Loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu))

8. Le projet prévoit-il :

- une autorisation tacite en cas de non réponse de l'administration ?  Oui  Non  N.a.
- des délais de réponse à respecter par l'administration ?  Oui  Non  N.a.
- le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois ?  Oui  Non  N.a.

9. Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p.ex. prévues le cas échéant par un autre texte) ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, laquelle





- 11 En cas de transposition de directives communautaires, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ?  Oui  Non  N.a.

Sinon, pourquoi ?

Le projet contribue-t-il en général à une :

- a) simplification administrative, et/ou à une  Oui  Non  
b) amélioration de la qualité réglementaire ?  Oui  Non

Remarques / Observations :

- 12 Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites ?  Oui  Non  N.a.

- 13 Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)  Oui  Non

Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système ?

Dans un objectif de transparence, un registre accessible au public (et sous la responsabilité du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région) indiquera les caractéristiques des structures, des prestations et services ainsi que les prix de ces services. Ce registre devra être accessible au public au moment de l'entrée en vigueur du texte de loi.

- 14 Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :





### Egalité des chances

15

Le projet est-il :

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez pourquoi :

- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?  Oui  Non

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

16

- Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, expliquez  
de quelle manière :

### Directive « services »

17

- Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation<sup>5</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire A, disponible au site Internet du  
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>5</sup> Article 15 paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)

18

- Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers<sup>6</sup> ?  Oui  Non  N.a.

Si oui, veuillez annexer le formulaire B, disponible au site Internet du  
Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur :

[www.eco.public.lu/attributions/dg2/d\\_consommation/d\\_march\\_int\\_rieur/Services/index.html](http://www.eco.public.lu/attributions/dg2/d_consommation/d_march_int_rieur/Services/index.html)

<sup>6</sup> Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive « services » (cf. Note explicative, p.10-11)