Règlement d'Ordre Intérieur - Usagers

> Le règlement d'ordre intérieur est un complément du contrat de prise en charge d'aides et de soins et consiste à clarifier certaines règles de comportement entre le prestataire d'aides et de soins SUR.lu et l'usager.

Version: v2.0 • Veröffentlicht: 02/03/2026

Introduction

Le règlement d'ordre intérieur - usagers est un complément du contrat de prise en charge d'aides et de soins et consiste à clarifier certaines règles de comportement entre le prestataire d'aides et de soins « sur.lu » et l'usager.

Identification du service d'aide et de soins à domicile

- **Dénomination** : SUR.LU
- **Adresse** : 16, Avenue Grand-Duc Jean. L - 1842 Howald
- **Agrément aides & soins à domicile** : PA/23/11/021
- **Code prestataire CNS** : 30249751

1. Cadre légal

Le présent règlement d'ordre intérieur est établi en vertu :

- de la loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'État et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ;
- de la **loi du 23 août 2023** portant sur la qualité des services pour personnes âgées ;
- du règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, tel qu'il a été modifié par règlement grand-ducal du 10 décembre 2009 ;
- de la **loi du 24 juillet 2014** relative aux droits et obligations du patient ;
- du **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** – Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Il définit les droits et devoirs des usagers des services de « sur.lu » et du gestionnaire.

2. Accessibilité aux prestations

Les prestations proposées par « sur.lu » sont ouvertes à tout usager indépendamment de toutes considérations d'ordre idéologique, philosophique ou religieux et tout en respectant les principes de la non-violence et de la non-discrimination, notamment en ce qui concerne le sexe, les ressources physiques, psychiques et mentales, l'origine nationale ou ethnique, la classe sociale, les convictions philosophiques et religieuses.

3. Respect de la vie privée

Le gestionnaire s'engage à respecter la vie privée des usagers et à ne pas imposer à ceux-ci un choix à caractère commercial, culturel, philosophique, religieux, politique ou linguistique.

Le logement est le domaine intime de l'usager et tout membre du personnel est tenu de s'annoncer avant d'entrer. De même, l'usager s'engage également à respecter la vie privée du personnel de « sur.lu ».

4. Secret professionnel et confidentialité

« sur.lu » reconnaît être soumis au secret professionnel prévu à l'article 458 du code pénal luxembourgeois et dans le code de déontologie de certaines professions de santé (Règlement grand-ducal du 7 octobre 2010 établissant le code de déontologie de certaines professions de santé).

Tant pendant la durée des activités qu'après la fin de celles-ci, « sur.lu » s'engage d'une manière générale à ne pas divulguer à quiconque les informations et données, confidentielles ou non, dont il aurait eu connaissance par le fait ou à l'occasion de son activité.

Les deux parties s'engagent à ne pas communiquer à des tiers les informations contenues dans ce document et à assurer la protection des données à caractère personnel.

5. Protection des données

L'accès aux données du patient (du client, de l'usager, la personne dépendante ou du bénéficiaire d'aides et de soins) détenues par « sur.lu » s'exerce conformément aux dispositions de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient ainsi qu'au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) – Règlement (UE) 2016/679**.

En matière de protection des données, « sur.lu » déclare :

- collecter uniquement les données personnelles nécessaires à la bonne prise en charge du bénéficiaire d'aides et de soins ;
- assurer la confidentialité et la sécurité de ces données ;
- avoir désigné un responsable de la protection des données conformément au RGPD ;
- mettre en œuvre les procédures de notification en cas de violation de données à caractère personnel.

Les membres du personnel sont liés par le secret professionnel partagé.

L'usager se déclare d'accord avec la collecte et l'enregistrement de données à caractère personnel. **Conformément à l'article 16 de la loi du 24 juillet 2014, l'usager a le droit d'accéder à son dossier de soins dans un délai de 15 jours ouvrables** à compter de la réception de sa demande écrite auprès de « sur.lu ». Une copie du dossier peut être obtenue au prix coûtant de la reproduction.

L'usager dispose également des droits suivants en matière de données personnelles : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement et droit à la portabilité, qu'il peut exercer en adressant une demande écrite à « sur.lu ». Pour toute question relative à la protection des données, l'usager peut contacter la **Commission nationale pour la protection des données (CNPD)** : www.cnpd.public.lu.

6. Droits des usagers

Conformément à la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, l'usager bénéficie notamment des droits suivants :

- **Droit à des soins de qualité** (Art. 4) : L'usager a droit à des prestations de qualité dispensées selon les normes en vigueur et dans le respect de sa dignité humaine.
- **Droit à l'information** (Art. 8) : L'usager a le droit d'être informé de manière claire et compréhensible sur son état de santé, les soins proposés, leurs objectifs, risques et alternatives. Cette information est communiquée oralement et, sur demande, par écrit.
- **Droit au consentement libre et éclairé** (Art. 8) : Aucune intervention ne peut être pratiquée sans le consentement préalable, libre et éclairé de l'usager. L'usager a le droit de refuser ou de retirer son consentement à tout moment.
- **Droit au libre choix du prestataire** (Art. 5) : L'usager a le droit de choisir librement son prestataire de soins.
- **Droit d'accès au dossier** (Art. 16) : L'usager a le droit de consulter et d'obtenir copie de son dossier de soins dans un délai de 15 jours ouvrables.
- **Droit à un accompagnant** (Art. 7) : L'usager a le droit d'être assisté par une personne accompagnante de son choix lors des soins.

Personne de confiance

Conformément à l'article 12 de la loi du 24 juillet 2014, **l'usager a le droit de désigner par écrit une personne de confiance**. Cette personne :

- peut assister l'usager dans ses démarches et l'accompagner lors des entretiens relatifs à sa prise en charge ;
- a accès au dossier de soins de l'usager ;
- peut prendre les décisions relatives aux soins si l'usager se trouve dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté.

La désignation de la personne de confiance se fait par écrit et peut être révoquée à tout moment. « sur.lu » informe l'usager de ce droit et met à disposition le formulaire de désignation.

7. Organisation des prestations

Afin de pouvoir organiser au mieux les prestations prévues dans le contrat de prise en charge d'aides et de soins signé par l'usager et « sur.lu », ce qui suit est à respecter par l'usager ou son représentant légal.

En cas d'hospitalisation, « sur.lu » doit en être informé le jour même. Le retour de l'hôpital doit être communiqué à « sur.lu » le jour avant.

Toute information importante devra être communiquée à « sur.lu » :

- nécessaire au bon déroulement des prestations d'aides et de soins convenues ;
- concernant l'état de santé de l'usager, nécessaire à une prise en charge adéquate des soins à domicile et/ou à la préservation de l'état de santé du soignant ;
- concernant la sécurité des soignants dans l'exercice de leurs activités professionnelles à domicile de l'usager.

L'usager ou son représentant légal se tient à mettre à disposition de « sur.lu » :

- tout matériel et équipement nécessaire au bon déroulement des prestations d'aides et de soins ;
- des locaux ne mettant pas en danger la sécurité des soignants dans l'exercice de leurs activités professionnelles à domicile de l'usager.

L'usager et le cas échéant, des personnes de son entourage, s'engagent à être présentes aux lieux, aux jours et aux heures convenus avec « sur.lu » qui assure la délivrance des prestations.

« sur.lu » s'engage à ne pas entamer d'action allant à l'encontre du libre choix du prestataire dont l'usager dispose en conformité avec sa situation de prise en charge.

Afin de pouvoir adapter au mieux ses prestations à l'état de santé de l'usager, « sur.lu » se réserve le droit de communiquer avec les intervenants de santé de l'usager, comme le médecin et autres professionnels de santé.

« sur.lu » établit un projet d'assistance et de soins par catégorie d'usagers.

8. Accès au domicile de l'usager

L'accès au domicile de l'usager est défini entre l'usager ou son représentant légal et « sur.lu ». L'usager a la possibilité de remettre une clé d'accès à son domicile à « sur.lu » afin que le personnel d'encadrement et de soins puissent exercer les services convenus.

9. Animaux domestiques

L'usager ou son représentant légal doit veiller à ce que le personnel de « sur.lu » dans l'exercice de ses fonctions ne soit pas perturbé par les animaux domestiques appartenant à l'usager.

10. Hygiène du domicile

L'hygiène du domicile de l'usager doit être maintenue dans un état tel à ne pas perturber le bon déroulement des prestations de « sur.lu » chez l'usager.

11. Visites médicales

L'usager ou son représentant légal gère lui-même ses rendez-vous avec tous ses intervenants de santé. Il veille à ce que les ordonnances nécessaires à la réalisation des soins soient à jour et remises à temps à « sur.lu ».

12. Valeurs

Les valeurs de « sur.lu » demeurent dans un principe double, à la fois pour l'usager et pour le professionnel, en ce qui concerne :

- Le respect de l'être humain et de ses valeurs en tant qu'individu libre
- L'équité et droit de prise en charge à un accompagnement adapté des soins sans aucune discrimination, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation

- L'équité dans l'exercice et l'encadrement professionnel sans aucune discrimination, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de toute autre situation
- L'incitation à la participation active du bénéficiaire dans la démarche de son besoin en soins, qu'il ait le droit aux décisions qui le concernent de près et de loin. De même, pour le professionnel, son point de vue et sa participation sont sollicités dans sa réalisation professionnelle et son devenir au sein de l'entreprise
- Le respect du consentement libre et éclairé lors de la proposition des soins au patient. De même, toute proposition entamée entre collaborateurs (direction y compris) se base également sur ce principe
- Le droit à l'information
- Le droit à la renonciation. Dans ce cas, les procédures contractuelles doivent être respectées, tant pour le patient que pour le collaborateur. Le droit à l'assistance lors de difficultés ou conflits, dans les limites contractuelles
- Le respect de l'intimité, de la dignité tant que la discrétion envers le bénéficiaire dans notre rôle d'aidant. Ainsi qu'envers le collaborateur
- Le secret professionnel est tenu envers les patients, ainsi qu'entre collaborateurs dans la limite des informations nécessaires à la prestation des aides et soins
- Le dénigrement des bénéficiaires ou la critique excessive de l'entreprise ou du déroulement du service est proscrite

« sur.lu » veille à améliorer les connaissances, compétences et les outils mis à disposition de son personnel afin d'améliorer la prise en charge de l'usager, ainsi que le confort et le bien-être général du personnel.

L'usager s'engage à respecter le personnel de « sur.lu » et de le traiter avec courtoisie, dans la limite de ses facultés mentales.

13. Permanence

Une permanence est organisée de 06:00 à 22:00 tous les jours de la semaine.

Une permanence en soins palliatifs 24h/24 est assurée par SUR.LU.

Un registre des appels est tenu à jour : il mentionne la nature de l'appel, l'heure précise et le délai d'intervention pour chaque appel.

La liste actualisée du personnel de garde et son horaire est tenue à jour.

14. Mesures en matière de contention, surveillance ou isolement

Si des mesures de contention, surveillance ou isolement s'imposent, elles ne pourront être prises que sur prescription médicale.

Ces mesures :

- seront communiquées au bénéficiaire quel que soit son état, à sa famille ou à son représentant légal et incluses au dossier de soins ;
- seront toujours limitées dans le temps et feront l'objet d'une évaluation par l'équipe ;
- doivent rester exceptionnelles et n'intervenir que lorsque toutes les autres mesures alternatives auront été épuisées.

15. Introduction et traitement de plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des usagers ou de leur représentant peuvent être communiquées aux administrateurs de « sur.lu » ou leurs remplaçants. Ceux-ci sont disponibles à cet effet par téléphone ou sur rendez-vous. Le plaignant doit être informé de la suite qui a été donnée à sa plainte.

Médiation

En cas de litige non résolu, l'usager peut faire appel aux services de médiation suivants :

- **SIMPA** (Service national d'information et de médiation dans le domaine des services pour personnes âgées), créé par la loi du 23 août 2023 : Tél. (+352) 247 76 500, e-mail : info@simpa.lu, site web : simpa.public.lu
- **Service national d'information et de médiation santé**, institué par les articles 20 à 23 de la loi du 24 juillet 2014 : ce service gratuit offre une médiation entre l'usager et le prestataire de soins. Tél. (+352) 247-75515, site web : mediateursante.public.lu

Ces services de médiation sont gratuits et accessibles à l'usager, à sa personne de confiance, à son représentant légal ou à ses proches.

16. Comité d'éthique

Conformément à la loi du 23 août 2023, « sur.lu » dispose d'un **comité d'éthique** servant de référence pour les usagers, leurs familles, le personnel d'encadrement et la direction. Ce comité a pour mission de :

- garantir le respect des droits et de la dignité des usagers ;

- accompagner les équipes dans les situations de dilemme éthique ;
- formuler des recommandations sur les pratiques de prise en charge.

Tout usager, membre de sa famille ou membre du personnel peut saisir le comité d'éthique.

17. Gestion de la qualité

Conformément à la loi du 23 août 2023, « sur.lu » met en œuvre un **système de gestion de la qualité** visant à évaluer régulièrement :

- les services et concepts de soins décrits dans le projet d'établissement ;
- les termes du contrat conclu avec les usagers ;
- la satisfaction des usagers et de leurs proches ;
- les pratiques professionnelles du personnel.

Des évaluations de qualité sont réalisées par le service compétent du ministère tous les 3 ans par le biais de contrôles administratifs et d'entretiens avec les usagers et le personnel.

« sur.lu » s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses services.

18. Dispositions linguistiques

Conformément à la loi du 23 août 2023, le contenu du contrat de prestation ainsi que le présent règlement d'ordre intérieur sont expliqués à l'usager ou à son représentant légal. **Sur demande, cette explication est fournie en luxembourgeois ou en langue des signes.**

Le personnel de « sur.lu » est en mesure de comprendre et de s'exprimer dans au moins deux des langues administratives du Luxembourg, dont le luxembourgeois.

19. Dispositions finales

Les modifications au présent règlement d'ordre intérieur entrent en vigueur 30 jours après communication aux usagers.

Un exemplaire du présent règlement est délivré à l'usager au moment de la signature du contrat de prise en charge d'aides et de soins.