

## Contrat de prise en charge et d'accueil

Entre

la fondation « Stëftung Hëllef Doheem »,

dénommée ci-après « le prestataire »,

ayant son siège à L-1420 Luxembourg, 48a avenue Gaston Diderich

et

<input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Autre			
Nom de naissance		Prénom	
Nom marital			
Matricule			
Date de naissance			
Domicilié(e) à			
Nationalité			
Adresse			
Email			
N° de téléphone			

Dénommé(e) ci-après « le client »,

« le prestataire » et « le client » ci-après dénommés collectivement « les parties »,

est conclu le contrat de prise en charge et d'accueil (ci-après « le contrat ») qui suit :

### **Art. 1**

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des services proposés par « le prestataire », notamment dans les domaines préventifs, curatifs et palliatifs.

« Le prestataire » s'engage par le présent contrat à dispenser dans le respect des lois et réglementations, les aides et soins demandés par « le client » au sens notamment du livre V du Code de la Sécurité sociale relatif à l'assurance dépendance, et ce conformément aux agréments prévus pour ses différentes activités et à la synthèse de prise en charge établie par l'Autorité d'évaluation et de contrôle et notifiée par la Caisse nationale de Santé au client.

Au-delà, le présent contrat s'étend à tous les services et activités demandés par « le client », dont notamment l'accueil en Centre de jour pour personnes âgées (ci-après « CIPA »), l'exécution d'actes de soins et de thérapie, tels que définis notamment aux nomenclatures relatives à la législation sur l'assurance maladie et constatés sur base d'ordonnances ou de prescriptions médicales, y compris les soins palliatifs et la prise en charge de situations en fin de vie, ainsi qu'en général tout autre acte qui relève notamment des attributions des professions de santé.

L'ensemble des aides et soins, actes, services et activités objets du présent contrat est dénommé ci-après « les prestations ».

## **Art.2**

« Le prestataire » s'engage à respecter le droit du client à la protection de sa vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de ses convictions idéologiques, religieuses et philosophiques. « Le prestataire » garantit au client le libre choix de son médecin, sauf application de modalités spécifiques pour sa désignation. « Le client » doit s'adresser à son médecin pour ses soins médicaux. Il autorise « le prestataire » à échanger avec ses médecins et thérapeutes.

## **Art.3**

Par référence notamment à son projet d'établissement, « le prestataire » s'engage à fournir ses prestations selon son concept de soins et à informer « le client » de l'ensemble de ses services proposés afin de promouvoir et de soutenir son bien-être physique, psychique, mental et social.

« Le prestataire » s'engage, en collaboration avec « le client » et/ou son entourage, à établir un dossier individuel ainsi qu'un plan individuel de prise en charge pour « le client ».

Afin de viser des prestations de qualité et assurer la continuité des soins, « le prestataire » saisit et documente régulièrement dans le dossier de soins informatisé du client « les prestations » réalisées, plus spécifiquement les aides et soins, ainsi que toutes informations pertinentes pour sa prise en charge, sa sécurité et le suivi de l'évolution de son état de santé, y compris la documentation par prise de photos (ex. : plaies, etc.).

La documentation dans le dossier de soins informatisé par le personnel du prestataire peut se faire au moyen d'un smartphone, d'un ordinateur portable ou toute autre technologie et justifie l'utilisation de ces appareils à cette fin au domicile du client.

« Le client » et/ou son entourage s'engagent à collaborer avec « le prestataire » en vue de la tenue d'une documentation adéquate et à jour et informent ce dernier, de leur propre initiative, de toute information ou donnée utile dans ce contexte.

## **Art. 4**

« Le prestataire » dispense « les prestations » principalement par son personnel salarié.

De façon occasionnelle, la dispense de ces services peut être assurée par du personnel externe et non salarié du prestataire. Dans tous les cas, « le prestataire » reste responsable envers « le client » de la bonne exécution du présent contrat. « Le client » déclare accepter les membres du personnel qui sont planifiés chez lui.

## **Art. 5**

« Le prestataire » communique au client les coordonnées du cadre/infirmier de référence qui coordonne « les prestations » faisant l'objet du présent contrat. Cette personne est le point de contact privilégié du client pour toutes les questions en relation avec « les prestations ». « Le client » est informé dans les meilleurs délais en cas de changement de cette personne.

## **Art. 6**

Lorsque l'aidant désigné dans la synthèse de prise en charge est indisponible pour assurer « les prestations » prévues dans cette dernière, « le prestataire » est tenu de signaler cette indisponibilité à l'organisme de sécurité sociale. « Le client » s'engage à signer un formulaire confirmant cette indisponibilité, que « le prestataire » continuera à l'Autorité d'évaluation et de contrôle. « Le prestataire » a également l'obligation d'informer l'organisme de sécurité sociale sur la fin de l'indisponibilité de l'aidant. Pendant l'indisponibilité de l'aidant, « les prestations » en espèces ne sont pas dues et devront éventuellement être remboursées par l'aidant en cas de paiement indu. « Le prestataire » doit également signaler à l'organisme de sécurité sociale les éventuels manquements de l'aidant.

## **Art. 7**

Pour « le client » fréquentant un Centre de jour pour personnes âgées (« CJPA »), « le prestataire » assure, en tout ou en partie, « les prestations » décrites à l'article premier. L'offre englobe des services d'animation et de vie sociale adaptés aux besoins du client, des prestations de gardes en groupe et d'activités d'appui à l'indépendance, les soins de premier secours, l'administration de médicaments, des prestations de restauration ainsi que de

transport. Une permanence pendant les heures de bureau est assurée au « CIPA ». « Le prestataire » veille à l'implication du client dans la prise de décisions sur les facteurs affectant sa vie au « CIPA », dont les services d'animation et de vie sociale, ainsi que dans l'établissement de son plan de vie individuel. L'ensemble des prestations est décrit notamment dans le projet d'établissement des « CIPA » du prestataire et « le prestataire » explique en détail « les prestations » au client, sans préjudice pour « le client » de se faire réexpliquer ces prestations à sa demande, y compris au fil des programmes d'activités du « CIPA ».

Toute personne intéressée peut prendre rendez-vous pour une visite découverte d'un Centre de jour, accompagnée ou non d'un membre de la famille ou de l'aidant afin de recevoir des renseignements sur les modalités et le déroulement d'une journée au « CIPA ». De plus, l'intéressé pourra prendre le repas de midi avec le groupe et participer aux activités proposées.

Le prix journalier à payer par « le client » lui est indiqué par le cadre de référence du prestataire lors de l'admission en « CIPA » et correspond au moins au prix de l'accueil gérontologique tel que fixé par les réglementations et adapté régulièrement par les autorités notamment sous l'effet de l'indexation légale. « Le client » est censé consulter ces réglementations pour connaître le prix actualisé de l'accueil gérontologique. A titre indicatif, au premier trimestre 2024, le prix de l'accueil gérontologique correspond à 30,43 euros par jour. Pour « les prestations » additionnelles, un devis est établi pour « le client ». La « liste des prix » ou « liste des actes non tarifés » disponible est affichée au « CIPA » tient lieu de devis pour « les prestations » y figurant et « le client » est invité à la consulter régulièrement.

Lorsqu'un devis a été établi, la réalisation de prestations pour « le client » ou sa participation aux activités vaut acceptation du devis par « le client ». La variation du prix des prestations en raison de l'indexation légale est opposable de plein droit et sans autre formalité au client, ceci au jour de l'entrée en vigueur de la législation afférente.

#### **Art. 8**

« Le prestataire » ambitionne de mettre tout en œuvre pour assurer la qualité de la prise en charge du client. Si toutefois il y avait insatisfaction avec « les prestations », « le client » est invité à en faire part à son cadre/infirmier de référence. En dehors des heures de bureau et s'il y a urgence, il peut s'adresser au Centre d'appels du prestataire, au numéro de téléphone +352 40 20 80.

« Le client » peut également transmettre son insatisfaction directement au gestionnaire des plaintes à l'adresse email suivante : [gestion-des-plaintes@shd.lu](mailto:gestion-des-plaintes@shd.lu) ou encore par courrier à l'adresse postale suivante :

*« Stëftung Hëllef Doheem »  
Gestion des plaintes  
B.P. 1878  
L-1018 Luxembourg.*

Le gestionnaire des plaintes est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du client concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

#### **Art. 9**

Le Comité d'éthique du prestataire est à la disposition des clients, de leurs représentants légaux ainsi que de leurs personnes de contact pour fournir, à leur demande, une aide à la décision concernant une question d'ordre éthique ou pour répondre à des questions relatives au respect de leurs droits fondamentaux.

Ces demandes peuvent être envoyées à l'adresse email : [comite.ethique@shd.lu](mailto:comite.ethique@shd.lu) ou encore être envoyées par courrier postal, avec la mention « confidentiel » sur l'enveloppe, à l'adresse suivante :

*« Stëftung Hëllef Doheem »  
Comité Ethique  
48A, avenue Gaston Diderich  
L-1420 Luxembourg-ville*

Conformément aux dispositions légales, le Comité d'éthique émet ses avis en toute indépendance. Ils sont non contraignants et sont confidentiels. Le Comité d'éthique est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du client concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

#### **Art. 10**

« Le client » accepte la réalisation des prestations et collabore à leur bonne mise en œuvre. A ce titre, il s'oblige personnellement et, le cas échéant, se porte fort pour les personnes de son entourage, dont l'aidant éventuel, à être présent sur les lieux, aux jours et aux heures convenus avec « le prestataire » pour la réalisation des prestations.

« Le prestataire » fera ses meilleurs efforts pour être présent sur les lieux, aux jours et heures convenus d'avance pour la réalisation des prestations mais ne pourra être tenu responsable d'une quelconque avance ou d'un retard sur l'horaire convenu. Les horaires sont donnés à titre indicatif et comprennent d'office une fourchette de 30 minutes en plus ou en moins.

#### **Art. 11**

« Le client » ou son entourage s'engage à informer « le prestataire » de toute absence prévisible du client au moins cinq jours à l'avance. En cas d'absence imprévue, « le prestataire » doit en être informé dès que possible par les mêmes personnes. Les mêmes personnes informent « le prestataire » du retour prévisible au moins 24 heures à l'avance.

En cas d'absence ou de refus des prestations, y compris en « CIPA », de la part du client, « le prestataire » se réserve le droit de lui facturer tout ou une partie des prestations planifiées.

« Le client » ou son entourage s'engage à informer « le prestataire » de toute première demande, de toute réévaluation et de tout recours éventuellement entrepris en matière d'assurance dépendance.

#### **Art. 12**

« Le client » s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre et pour faciliter « les prestations » (exemple : installation, en cas de besoin, d'un lit adapté ou d'un lève-personne, matériel nécessaire pour effectuer les soins d'hygiène, matériel de nettoyage etc.). « Le prestataire » peut renseigner « le client » sur les moyens accessoires disponibles et lui propose des solutions adaptées à sa situation.

« Le client » s'engage à informer « le prestataire » sur son état de santé au début de la prise en charge ainsi que des changements de son état de santé, y compris d'éventuelles pathologies transmissibles. Il informe « le prestataire » des allergies dont il souffre.

Au cas où « le prestataire » est chargé de l'approvisionnement, la préparation ou l'administration des médicaments, qu'il peut réaliser également par la technique de la blistérisation, « le client » doit obligatoirement fournir une ordonnance ou prescription médicale valable. Il en est de même pour les autres actes infirmiers.

Sauf opposition formelle du client, le personnel du prestataire peut se faire délivrer, sur proposition du pharmacien, des médicaments génériques correspondant à la prescription ou ordonnance médicale.

#### **Art. 13**

« Le client » s'engage, pendant la présence physique du personnel du prestataire, à respecter et à faire respecter les dispositions légales en matière de sécurité et santé au travail et notamment à ne pas exposer le personnel du prestataire aux émanations résultant de la consommation de tabac ou autre. « Le client » s'engage à respecter le droit à la vie privée du personnel du prestataire et de s'abstenir de filmer le personnel lors de la fourniture des prestations ou à enregistrer les conversations.

Pendant la durée des prestations, les animaux devront être enfermés dans une pièce séparée.

#### **Art. 14**

« Le client » prend les mesures nécessaires pour garantir au personnel du prestataire l'accès à son logement aux fins de fourniture des prestations. Il mettra, au besoin, à disposition du prestataire un nombre de jeux de clés adéquat afin de permettre l'accès du personnel du prestataire à son logement. « Le client » tiendra « le prestataire » informé de tout changement éventuel, ceci afin de garantir notamment l'accès au prestataire en cas de situation d'urgence et lui remettra au besoin de nouveaux jeux de clés.

En cas de remise de clés au prestataire, la fiche « Déclaration de mise à disposition de clés » est à remplir. Par facilité organisationnelle, « le client » accepte que les clés peuvent être déposées dans un « key-safe » placé aux abords du logement. « Le prestataire » ne peut en aucun cas être tenu responsable pour une non-continuité des soins respectivement si, en cas d'urgence, « le prestataire » ne peut accéder au logement suite notamment à des changements non communiqués intervenus au niveau des systèmes d'accès.

#### **Art. 15**

En cas d'absence prolongée, « le client » s'engage à garantir la reprise par « le prestataire » de son matériel se trouvant dans le logement du client.

#### **Art 16**

« Le client » est invité à informer « le prestataire » d'un éventuel écrit applicable à sa situation de fin de vie (directive anticipée, dispositions en fin de vie, ...).

#### **Art. 17**

A moins qu'elles ne soient prises en charge par l'assurance dépendance respectivement l'assurance maladie ou telle instance publique ou gouvernementale qui payera ou avancera les frais ou une partie de ceux-ci pour ou dans l'intérêt du client, toutes « les prestations » sont à la charge du client, selon les tarifs, devis ou prix en vigueur. « Le client » accepte que « les prestations » régulièrement documentées dans le dossier de soins lui sont opposables et facturables.

Sont notamment susceptibles de rester financièrement à la charge du client, « les prestations » réalisées ou planifiées dans les contextes suivants :

- l'absence du client ou son refus de délivrance des prestations ;
- le rejet de la demande de prestation de l'assurance dépendance pour quelque cause que ce soit ;
- la délivrance de prestations par « le prestataire » antérieurement au début de droits tel que défini à l'article 362, alinéa 1<sup>er</sup> du Code de sécurité sociale ;
- en cas de contestation de la synthèse de prise en charge, si le demandeur est débouté par une décision définitive ;
- toute modification (tarif,...) pouvant entraîner une adaptation des éléments susceptibles de rester à la charge du client ;
- l'exécution de soins infirmiers dans le cadre d'une ordonnance médicale, entraînant en principe une participation personnelle du client d'actuellement 12% du tarif de la nomenclature applicable (sauf clients sous régime d'assurance dépendance).

Lors de soins palliatifs, la participation financière étatique au « soutien de l'entourage et suivi deuil » est limitée au quota fixé dans la convention entre l'État et « le prestataire », qui est actuellement de 90 heures.

Pour « les prestations » non prises en charge par l'organisme de sécurité sociale ou toute autre instance, « le prestataire » peut établir, sur un document séparé, un devis comprenant le prix des prestations à charge du client. Lorsqu'il existe une « liste des prix » ou une « liste des actes non tarifés » auprès du prestataire, sous quelque forme que ce soit, cette liste équivaut à un devis. L'acceptation de prestations par « le client » pour lesquelles un devis existe, vaut acceptation du devis par « le client ».

Les tarifs ou prix peuvent être revus périodiquement et adaptés, le cas échéant, en fonction notamment de l'évolution de l'indice du coût de la vie (indexation légale, etc.), de la convention collective de travail, des valeurs monétaires et les lettres-clé négociées entre la Caisse Nationale de Santé (CNS) et la COPAS et des grilles de la tarification sociale arrêtées dans une convention signée entre « le prestataire » et le Ministère de la Famille.

La variation du prix des prestations en raison de l'indexation légale est opposable de plein droit et sans autre formalité au client, ceci au jour de l'entrée en vigueur de la législation afférente.

La « liste des prix » ou « liste des actes non tarifés » en vigueur auprès du prestataire est annexée au contrat, que « le client » accepte par la signature du présent contrat.

### **Art. 18**

Les factures du prestataire sont envoyées au domicile du client, sinon à une autre adresse de facturation indiquée par « le client », et sont payables dès réception, net et sans escompte, à un compte bancaire du prestataire moyennant virement ou domiciliation bancaire.

En cas de non-paiement, « le prestataire » se réserve le droit de faire appel à qui de droit pour le recouvrement de ses créances. Le recouvrement forcé des créances, par toutes voies de droit, peut être précédé de rappels et mise en demeure, par recommandé ou non. « Le prestataire » peut mettre en compte des frais de rappels, fixés à 15 euros par rappel, des frais de mise en demeure, fixés à 30 euros par envoi, ainsi que d'autres frais de recouvrement, fixés forfaitairement à un minimum de 500 euros. Les factures impayées produisent des intérêts de retard au taux légal de plein droit par l'arrivée du terme, correspondant dans le contexte des intérêts de retard à la date figurant sur la facture plus 15 jours.

### **Art. 19**

Les changements apportés au contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que lors de la conclusion du contrat initial. Tout changement de tarification ou de prix à l'initiative du prestataire est notifié au client par préavis de deux mois, sans que les dispositions de l'alinéa qui précède ne s'appliquent.

### **Art. 20**

L'exécution du contrat est suspendue en cas de demande du client pour des raisons personnelles ainsi que pendant le séjour du client dans un hôpital, une institution prise en charge par l'assurance maladie ou par l'assurance accidents et lors d'un séjour en lit de vacances lorsque la prise en charge y est réalisée par un autre prestataire. Le contrat reprend automatiquement le premier jour qui suit la fin de la période de suspension.

### **Art. 21**

À tout moment, « le client » peut résilier sans motif le contrat. La résiliation doit être notifiée au prestataire par lettre recommandée, qui en informera la Caisse nationale de santé, et prend effet après l'expiration d'un délai de préavis d'un mois à compter de la réception de la lettre recommandée.

### **Art. 22**

« Le prestataire » peut résilier le contrat lorsqu'il lui est impossible d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave dans les relations entre son personnel et « le client » ou son entourage respectivement en cas de non-respect par « le client » de ses obligations.

« Le prestataire » notifie au client la résiliation par lettre recommandée avec indication des motifs et de la date de fin du préavis, qui est d'un mois au maximum. La Caisse Nationale de Santé en est informée par « le prestataire ».

Si le personnel du prestataire est exposé à des agressions, des menaces ou autres faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique, le contrat de prise en charge peut être résilié sans préavis. L'Administration d'Évaluation et de Contrôle en est informée par « le prestataire » par voie de communication sécurisée.

De plus, en cas de non-paiement par « le client » d'une ou plusieurs factures, « le prestataire » aura la possibilité de suspendre l'exécution de ses propres obligations. Après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée infructueuse, « le prestataire » peut résilier le contrat avec effet immédiat. Il en informera la Caisse nationale de Santé.

### **Art. 23**

Le présent contrat prend fin de plein droit le jour suivant la date du décès du client ou le jour de l'admission définitive du client dans un établissement à séjour continu ou un établissement à séjour intermittent (ESI). En cas de prise en charge alternée (période de séjour en ESI et période de séjour à domicile), le contrat reste en vigueur.

## **Art. 24**

En matière de protection des données, « le prestataire » s'engage à ne collecter que les données nécessaires dans le cadre et pour l'exercice de ses missions. « Le prestataire » s'engage à une utilisation loyale de ces données n'excédant pas les besoins. Il assure la confidentialité, l'intégrité, la protection et la sécurité de ces données. « Le client » est invité à consulter ou télécharger la note explicative complète concernant le traitement de données à caractère personnel sur le site du prestataire : [www.shd.lu](http://www.shd.lu).

« Le prestataire » se réserve le droit de modifier ou compléter cette note explicative à tout moment. La version modifiée sera disponible sur le site précité et les clients seront informés dès sa publication.

« Le prestataire » limite l'accès aux données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution, la gestion et au suivi du contrat de prise en charge. « Le prestataire » s'engage à adopter des mesures de sécurité d'ordre technique et organisationnel eu égard aux risques inhérents au traitement et à la nature des données à caractère personnel concernées, afin notamment d'empêcher toute personne non autorisée d'avoir accès au système informatique de traitement des données à caractère personnel.

Les collaborateurs du prestataire ainsi que ses éventuels sous-traitants sont tenus au secret professionnel et s'engagent à traiter toutes les informations qui leur sont confiées, ainsi que les informations dont ils prennent connaissance lors de l'exécution des prestations, de manière strictement confidentielle.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la protection des Données) entré en vigueur le 25 mai 2018 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union, « le client » est informé que « le prestataire » enregistre et traite les données communiquées au prestataire dans le cadre de la relation contractuelle, ainsi que celles qui seront recueillies ultérieurement, notamment les données relatives à la santé, et ce en vue de garantir des interventions efficaces et une prise en charge de qualité ainsi que pour répondre aux prescriptions légales.

Ce traitement de données adéquat se fait dans le respect de la protection de la vie privée du client et dans le respect de ses droits fondamentaux. Les données à caractère personnel seront traitées confidentiellement et ne pourront être communiquées à des tiers qu'en cas de nécessité et en vue de sauvegarder les intérêts du client.

Dans pareils cas, « le client » donne par la présente l'autorisation expresse au prestataire de partager des informations directement avec les personnes mentionnées dans le présent contrat ou celles indiquées ultérieurement, qu'elles appartiennent ou non à sa famille. Au-delà, « le client » reconnaît être informé que lesdites données sont susceptibles d'être communiquées à des tierces personnes ou des organismes externes dans le cadre d'une sous-traitance ou d'une collaboration.

Dans le cadre de ses interventions et prestations, « le prestataire » se réserve le droit de partager des informations de santé du client directement avec son médecin traitant respectivement avec un médecin-conseil du choix du prestataire ainsi qu'avec les autres prestataires ou professionnels de santé dans le contexte notamment de la continuité des soins.

« Le client » autorise expressément « le prestataire » à échanger les données contenues dans son dossier de soins ou individuel avec les autorités dans les limites de leurs missions légales (Administration d'Evaluation et de Contrôle, Ministère de la Famille, E-Santé –dossier de soins partagés ou autres).

« Le prestataire » peut résilier le présent contrat avec effet immédiat en cas de refus du client des traitements de données repris au présent article, notamment dans le cadre du dossier de soins informatisé. En cas de résiliation du présent contrat, « le client » autorise « le prestataire » de transmettre son dossier individuel, y compris de soins, à un nouveau prestataire prenant en charge « le client ».

« Le client » dispose d'un droit d'accès, de limitation, d'opposition au transfert des informations, de rectification et d'effacement par rapport à ses données à caractère personnel auprès du responsable du traitement de données du prestataire. De même, « le client » peut retirer les consentements donnés ci-dessus à tout moment par courrier recommandé au responsable du traitement de données du prestataire. Les dossiers de soins sont gardés 10 ans francs à partir de la fin de l'année d'inactivité du client.

Pour tout grief, « le client » a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle, à savoir la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD).

**Consentement exprès du client (ou de son représentant) :** .....

**(signature)**

## **Art. 25**

Les documents suivants font partie intégrante de la relation contractuelle et ont été expliqués au client par « le prestataire » :

- la synthèse de prise en charge (SPC), établie par l'Administration d'Évaluation et de Contrôle (AEC) et le cas échéant la répartition de l'exécution des prestations, de même que toutes leurs modifications ultérieures, l'ensemble étant notifié par la Caisse nationale de Santé au client
- la « Déclaration de mise à disposition des clés » (réservée aux clients remettant des clés au prestataire), (annexe 1)
- la liste des prix (annexe 2)
- l'organigramme (annexe 3)
- le règlement d'ordre intérieur des « CIPA » (annexe 4)

Les documents suivants font également partie intégrante de la relation contractuelle et ont été expliqués au client par « le prestataire ». Pour des raisons écologiques, ils sont mis à la disposition du client sur le site du prestataire : [www.shd.lu](http://www.shd.lu). Sur demande, ils sont disponibles sur support papier auprès du registre public tenu par le Ministère de la Famille ou du prestataire :

- le projet d'établissement pour le Service d'aides et de soins à domicile de la « Stëftung Hëllef Doheem » ;
- le règlement général pour les Centres de jour pour personnes âgées de la « Stëftung Hëllef Doheem » ;
- le règlement général pour le „Service Activités-Seniors“ de la « Stëftung Hëllef Doheem » ;
- le règlement d'ordre intérieur du „Service Activités-Seniors“ de la « Stëftung Hëllef Doheem » ;

« Le client » reconnaît avoir reçu les informations et documents suivants :

- les coordonnées du cadre/infirmier de référence
- les brochures ou dépliants concernant les services offerts

Par sa signature, « le client » reconnaît que le contrat et l'ensemble des documents précités lui ont été suffisamment expliqués et qu'il les comprend. Il peut recevoir une ré-explication ou des précisions, en contactant son cadre de référence.

Les éventuels changements apportés aux documents précités sont notifiés au client par courrier simple ou électronique. Ces changements et les nouvelles versions des documents peuvent être affichés exclusivement sur le site : [www.shd.lu](http://www.shd.lu), que « le client » est invité à consulter. Sans réaction écrite du client dans un délai de 60 jours depuis la notification, ces changements et documents lui sont opposables.

## **Art. 26**

« Le client » s'engage à communiquer le contenu du présent contrat à son entourage (famille, personne de contact, personne de confiance, aidant...) aux fins d'en assurer le respect, notamment en relation avec les obligations d'information envers « le prestataire », et afin d'exclure tout acte contre « le prestataire » qui serait contraire au contrat.

## **Art. 27**

« Le client » fournit ci-après des informations sur diverses personnes de son entourage et autorise « le prestataire » à échanger avec eux dans le cadre de l'exécution des prestations du présent contrat.



**Coordonnées** de la ou des « **personnes de contact** » du client Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom de la personne de contact

Adresse de la personne de contact

Email de la personne de contact

N° de téléphone de la personne de contact

 Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom de la personne de contact

Adresse de la personne de contact

Email de la personne de contact

N° de téléphone de la personne de contact

**Coordonnées** de « **l'aidant** » du client Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom de l'aidant

Adresse de l'aidant

Email de l'aidant

N° de téléphone de l'aidant

**Coordonnées** du « **médecin traitant** » du client Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom du médecin traitant

Adresse du médecin traitant

Email du médecin traitant

N° de téléphone du médecin traitant

**Coordonnées** de la ou des « **personnes de confiance** » du client au sens de la loi 24.7.2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16.3.2019 relatives aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

NB : « Le client » est invité à remettre au prestataire une copie du document de désignation, ceci en vertu de l'article 27(2) 2° de la loi du 23.8.2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom de la personne de confiance

Adresse de la personne de confiance

Email de la personne de confiance

N° de téléphone de la personne de confiance

Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom de la personne de confiance

Adresse de la personne de confiance

Email de la personne de confiance

N° de téléphone de la personne de confiance

**Coordonnées** du « **représentant légal** » du client

Monsieur  Madame  Autre

Nom et prénom du représentant légal

Nom marital du représentant légal

Matricule du représentant légal

Date de naissance du représentant légal

Lieu de naissance du représentant légal

Nature de la mesure de protection juridique

Tutelle  Curatelle  Sauvegarde de justice  Autre .....

NB : Le représentant légal est prié de remettre au prestataire une copie de l'acte de désignation.

« Le client » s'engage à informer « le prestataire » de tout changement relatif à l'une des personnes mentionnées ci-dessus. Ce changement ne devra pas faire l'objet d'un avenant et « le client » reconnaît que les données figurant dans les dossiers du prestataire lui sont opposables.

**Art. 28**

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Pour tout litige relatif à son interprétation et/ou à son exécution seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents.

« Les parties » peuvent convenir, pour la résolution d'un différend, de recourir à une procédure de médiation, interne ou telle que celle instaurée par la loi du 23.8.2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Fait à ....., le ..... en double original, chaque partie reconnaissant avoir reçu un original.

« Le client » (ou son représentant légal)  
Nom / prénom

« Le prestataire »  
Nom / prénom

**« Stëftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999**

**siège social : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg**

En matière d'agrément, la Fondation est conforme à l'article 1 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. La Fondation dispose des agréments suivants :

**Réseau d'aide et de soins à domicile** : PA/00/11/001 ; **Secher Doheem (Téléalarme)** : PA 11/08/018 ; **Activités Seniors (Berodungsdengscht)** : PA 11/09/007 ; **Centres de Jour pour Personnes Âgées** : CJPA « Um aale Gaart » : PA/02/04/033 ; CJPA « Op der Heed » : PA/00/04/029 ; CJPA « Siwebueren » : PA/01/04/031 ; CJPA « Hesper Kopp » : PA/02/04/034 ; CJPA « Diderrich op der Grenz » : PA/22/04/071 ; CJPA « Am Brill » : PA/04/04/038 ; CJPA « Aalbach » : PA/07/04/044 ; CJPA « Elise de Roebe » : PA/07/04/046 ; CJPA « Op Massen » : PA/07/04/045 ; CJPA « Bei der Kor » : PA/10/04/053.

La politique de protection des données de la « Stëftung Hëllef Doheem » est accessible sur [www.shd.lu](http://www.shd.lu).

N° RCS: G51 • N° d'identification à la TVA : LU20445421 • N° IBLC : 204454521

Comptes IBAN : BIL : LU23 0027 1013 9190 5300 • C.C.P.L. : LU31 1111 1557 5570 0000 • B.C.E.E. : LU03 0019 3700 0110 7000 • Banque Raiffeisen : LU70 0090 0000 0503 3527

**DÉCLARATION DE MISE À DISPOSITION / RESTITUTION DE CLÉS**

(Art. 14 du « Contrat de prise en charge et d'accueil »)

Par la présente, la fondation « STËFTUNG HËLLEF DOHEEM » dénommée ci-après « le prestataire », représentée par

Nom et prénom			
Centre d'Aide et de Soins		Tél.	
CP, localité		Rue, N°	

déclare avoir reçu dans le cadre de la prise en charge du client dénommé ci-après le « client »

Monsieur, Madame,	
Nom et prénom	
Matricule	

de la part du « client »

ou de son représentant légal

  


(si cochée → à remplir les coordonnées du représentant légal)

Représentant légal : Monsieur, Madame,	
Nom et prénom	
Matricule	
Fonction	

pour la maison/l'appartement sis(e) à

Localité		Rue, N°		Etage	
----------	--	---------	--	-------	--

la/les clé(s) suivante(s) :

No. de réf.	accès donné par la clé	nbre	date de remise	identifiant recto	identifiant verso	code int. collab.	paraphe collab.
1							
2							
3							
4							

Le prestataire déclare :

- *utiliser les clés mises à disposition uniquement à des fins professionnelles dans le cadre de la prise en charge du client ou en cas d'une urgence*
- *stocker les clés en un lieu sûr et prendre les mesures nécessaires afin de pouvoir éviter tout abus et tout risque de perte et de vol*
- *ne pas faire de double des clés mises à disposition, sauf autorisation préalable écrite du client ou de son représentant légal (voir C. verso)*
- *rendre les clés après la fin de prise en charge ou sur demande expresse du client ou du conjoint survivant (voir A. verso) ou de l'héritier(ière) légal(e) (voir B. verso)*
- *faire détruire les clés, en cas de non-récupération après un délai de 2 mois à compter de la date de cessation du contrat de prise en charge, par un organisme agréé moyennant établissement d'une attestation (voir D. verso)*

Fait en double exemplaire à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

« le prestataire » (signature et cachet)

« le client » ou son représentant légal

## **A. RESTITUTION DES CLÉS PAR LE CLIENT OU LE CONJOINT**

---

Je soussigné(e) déclare que la/les clé(s) suivante(s) m'a/m'ont été rendue(s) par le prestataire :

<b>No. de réf.</b>	<b>date de remise</b>	<b>nom du soussigné(e) (en toutes lettres)</b>	<b>signature du soussigné(e)</b>

## **B. RESTITUTION DES CLÉS PAR LE REPRÉSENTANT LÉGAL(E)**

---

Je soussigné(e) déclare que la/les clé(s) suivante(s) m'a/m'ont été rendue(s) par le prestataire :

<b>No. de réf.</b>	<b>date de remise</b>	<b>nom du soussigné(e) (en toutes lettres)</b>	<b>signature du soussigné(e)</b>

Déclaration sur l'honneur : par ma signature, je soussigné(e) déclare être l'héritier(e) légal(e) du client et autorise le prestataire à faire et à garder une copie de ma pièce d'identité.

## **C. REPRODUCTION DE CLÉS**

---

Je soussigné(e) autorise expressément le prestataire à faire établir un double de la/des clé(s) suivante(s) :

<b>No. de réf.</b>	<b>date</b>	<b>nom du soussigné(e) (en toutes lettres)</b>	<b>signature du soussigné(e)</b>

## **D. DESTRUCTION DE CLÉS**

---

Le prestataire déclare que les clés suivantes ont été détruites moyennant attestation (à joindre en annexe) :

<b>No. de réf.</b>	<b>date de destruction</b>	<b>organisme ayant réalisé la destruction</b>	<b>code interne collaborateur</b>	<b>paraphe collaborateur</b>