
Projet d'établissement

En 1987, la Ville de Luxembourg a mis en place un système de téléalarme destiné à émettre des appels de détresse depuis le domicile des personnes âgées vers la centrale de téléalarme, opérationnel 24h/24 et 7j/7.

1° la population cible ;

Toute personne habitant la Ville de Luxembourg, âgée de 60 ans et plus respectivement toute personne à besoins spécifiques, peut souscrire un abonnement au système téléalarme.

2° les modalités d'adhésion des usagers au service téléalarme ;

Une demande de raccordement est adressée au résident par voie postale sur simple demande ou peut être téléchargée sur le site telealarme.vdl.lu.

Après réception de la demande de la part des futurs abonnés, l'assistante sociale leur rend visite en vue d'établir un dossier. Elle fait une analyse personnalisée et confidentielle des besoins afin d'optimiser le bien-être et la sécurité de la personne.

La Ville assure par l'intermédiaire de l'entreprise chargée par elle, l'installation, l'entretien et la réparation en cas de panne ou de défaillance technique de l'installation au domicile de l'abonné.

Avant la mise en service de l'installation, il est indispensable que l'abonné remette au Service de la Ville en charge de l'aide urgente, les clefs de son logement, incluant la clef de la porte de la résidence. La (les) clés sont à remettre à la personne faisant l'enquête pour la présentation du service téléalarme lors du premier rendez-vous. Il est porté à la connaissance de l'abonné qu'en l'absence de clé tout autre moyen d'accès au logement (badge, code d'accès, etc) est accepté. L'abonné est seul responsable au cas où le moyen d'accès fourni ne permet pas aux services de secours ou à la police d'accéder d'urgence au logement.

Le Service de la Ville s'engage à conserver les clefs du logement de manière sécurisée et leur utilisation sera exclusivement dans le cadre du téléalarme.

3° l'offre de services élaborée par le service téléalarme

Depuis 1987, la Ville de Luxembourg propose à ses habitants un système de téléalarme destiné à émettre des appels de détresse depuis leur domicile et opérationnel 24h/24 et 7j/7.

La centrale de téléalarme est située dans la Résidence Grande-Duchesse Joséphine-Charlotte. Afin de garantir la continuité des services, les appels d'urgence peuvent également être traités, grâce à l'infrastructure mise en place, dans les bureaux du Service Seniors (13 rue Notre-Dame, L-2240 Luxembourg).

Le futur abonné envoie le formulaire de demande au Service Seniors. Après réception de la demande, l'assistante sociale se rend au domicile des futurs abonnés en vue de faire une analyse personnalisée et confidentielle des besoins et ainsi optimiser le bien-être et la sécurité de la personne.

L'installation et la maintenance de l'appareil se fait par le technicien désigné. Le système de téléalarme classique se compose d'un boîtier communiquant et d'un médaillon d'appel qui se porte en pendentif ou en bracelet. Différents accessoires complètent la gamme tels que détecteurs de chute, de fumée, de gaz...

Depuis 2013, le Service Seniors propose un système de téléalarme mobile géolocalisable. Ce dispositif permet d'émettre un appel de détresse à l'extérieur du logement. En cas d'urgence, les personnes peuvent être localisées sur tout le territoire du Grand-Duché (sous réserve de couverture des réseaux mobiles et GPS) et les services d'urgence sont alertés.

L'abonné peut, en cas de chute ou de malaise, déclencher une alarme par simple pression sur un bouton rouge. Les chargés d'écoute analysent la situation et contactent si besoin une personne de référence ou les agents du Corps grand-ducal d'incendie et de secours.

Lorsqu'une intervention des services de secours au bénéfice de l'utilisateur exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie s'avère nécessaire, l'opérateur peut, si souhaité, mettre en relation l'abonné avec le service de secours en établissant une conférence et permettant ainsi une communication directe entre les concernés.

Pour que l'accès au domicile de l'abonné soit toujours garanti, les clés de leur domicile sont à remettre au Service Seniors et sont enfermées dans une armoire à clés sécurisée dans les locaux du CGDIS. En cas d'une urgence médicale, les agents du CGDIS peuvent directement retirer les clés et intervenir rapidement au domicile de la personne en détresse.

La Ville peut mettre, une fiche de transmission reprenant les données de l'abonné, l'accès au logement et les informations concernant sa santé, à disposition des ambulanciers.

4° les moyens assurant la communication interne et externe ;

La centrale de téléalarme est accessible 24h/24 et 7j/7 via le simple appui sur l'émetteur ou sur l'appareil téléalarme. Néanmoins l'abonné peut choisir de contacter la centrale de téléalarme en téléphonant au numéro unique 45 75 75. Ce numéro est également disponible 24h/24 et 7j/7.

La communication voire l'échange de données personnelles s'effectuent en cas de nécessité entre les différents acteurs intervenants. Les données traitées sont partagées par la Ville avec les différents destinataires comprenant : les personnes de contact, le CGDIS et éventuellement la Police grand-ducale, le personnel médical et soignant devant intervenir sinon tout autre tiers devant intervenir en cas d'urgence et qui dans l'exécution de sa mission devra disposer de données à caractère personnel (y compris des données de santé), l'entreprise chargée de l'entretien et de la maintenance de l'appareil ainsi que l'Office social de la Ville de Luxembourg dans le cadre d'un suivi.

Les communications ou échanges de données personnelles sont strictement limités aux besoins indispensables et spécifiques de l'intervention sollicitée. En cas de nécessité vitale, la Ville pourra partager et transférer des données et informations relatives à l'abonné avec les professionnels de santé intervenant dans le cadre de l'appel d'urgence.

Grâce à la traçabilité des appels reçus et émis et aux informations encodées par les agents de la Ville dans le programme, les opérateurs ont un aperçu plus complet des situations et des points encore ouverts.

Les assistantes sociales du Service Seniors conseillent et orientent les personnes âgées et leurs familles sur rendez-vous au bureau ou le cas échéant, leur rendent visite à domicile.

5° la gestion des réclamations présentées par les usagers, les personnes de contact mentionnées dans le dossier individuel ou les représentants légaux ;

Toute réclamation devra être soumise par l'abonné au Service Seniors de la Ville dans un délai n'excédant pas **trois** mois à partir de l'évènement donnant lieu à la réclamation.

Le contrat signé entre l'abonné et la Ville est soumis au droit luxembourgeois. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont exclusivement compétents.

6° les moyens pour favoriser l'autonomie des usagers ;

Avant l'installation, l'assistante sociale rend visite aux futurs abonnés en vue d'établir un dossier. Elle fait une analyse personnalisée et confidentielle des besoins afin d'optimiser le bien-être et la sécurité de la personne.

Les assistantes sociales du Service Seniors conseillent et orientent les personnes âgées et leurs familles sur rendez-vous au bureau ou le cas échéant, leur rendent visite à domicile.

7° l'organigramme du service Seniors de la Ville de Luxembourg

