



RÈGLEMENT DE VIE INTERNE

Bienvenue

La direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue à l'Hospice, votre nouveau lieu de vie et mettent tout en œuvre pour vous soutenir de façon adaptée au quotidien. Dans le respect de vos besoins individuels, nous nous efforçons de rendre votre vie le plus agréable possible afin que vous vous sentiez chez vous.

Nous vous prions de bien vouloir consulter le livret d'accueil ci-joint afin de disposer de toutes les informations concernant la panoplie de l'offre de services ainsi que le fonctionnement interne des services.

Le présent règlement de vie interne fixe les lignes directrices à respecter par les résidents, le personnel et les visiteurs afin de garantir la sécurité et le bien-être de tous les résidents au sein de la communauté de vie ainsi qu'une prise en charge globale adaptée et de qualité.

I. Généralités

1. Le résident est libre dans ses choix et peut sortir à tout moment de la journée. Néanmoins, le résident ou son proche sont invités à informer le personnel soignant de son absence afin d'éviter des malentendus et des fausses alertes (p.ex. avis de recherche auprès de la police).

2. Les visites sont possibles tout au long de la journée, mais afin de garantir le respect du rythme de vie du résident et le bon déroulement de la prise en charge multidisciplinaire, les heures de visite sont recommandées entre 10h30-12h00 et 13h30-19h30.

Néanmoins, dans les situations particulières comme l'accompagnement en fin de vie, les hospitalisations ou les situations de détresse, les visites sont possibles à tout moment.

3. Il est interdit de fumer/ vapoter au sein de l'établissement (unités de vie, couloirs, ascenseurs etc.). Un fumoir est à disposition des résidents au rez-de-chaussée à l'Hospice de Hamm et au ST à l'Hospice de Pfaffenthal.

4. Les animaux domestiques ne peuvent pas être gardés dans les chambres. Néanmoins, les visites d'animaux de compagnie, qui sont tenus en laisse, sont bienvenues dans la mesure où ils n'incommodent pas les autres résidents.

En aucun cas, les animaux ne peuvent circuler librement dans les couloirs ou dans les parties communes et ils ne sont pas autorisés dans les salles de restaurant ou dans les salles à manger.

5. Toute forme de surveillance audiovisuelle ou vidéo est interdite. Le non-respect de cette règle engendre automatiquement la fin du contrat d'hébergement et une déclaration au Commissariat de Police.

6. Il est strictement interdit de porter ou d'être en possession de toute sorte d'armes et/ou de munitions aussi bien au sein de l'établissement que sur l'ensemble du site des Hospices Civils.

7. Il est interdit d'être en possession de drogues, d'apporter des drogues ou de consommer des drogues au sein de l'établissement des Hospices Civils.



8. Les visiteurs sont tenus de respecter le calme et la sérénité des résidents. Leur comportement et leur communication visent à préserver des relations courtoises avec les autres résidents, les autres visiteurs et le personnel. Le respect mutuel est de guise. Les visiteurs s'engagent aussi à respecter l'intimité de tous les résidents en ne divulguant aucune information/ photo ni sur la vie des résidents en communauté de vie, ni sur le personnel dans les médias sociaux.

II. L'hébergement

1. Notre établissement met à disposition des résidents des chambres équipées de mobilier de qualité que nous demandons de respecter. Aucun changement ou modification ne peuvent être faits au logement. Tous les travaux d'embellissement, de décoration (accrochage de tableaux etc. nécessitant e.a. des percements du mur) sont réalisés exclusivement par le service technique selon les disponibilités de ce dernier. Tout dommage ou toute détérioration devra être signalé au responsable d'unité de vie. En cas de détérioration causée volontairement par le résident, les frais de réparation sont à charge de celui-ci.

2. Nous déconseillons de garder de l'argent liquide, des bijoux ou des objets de valeur dans la chambre. Toutefois, il est possible de faire un dépôt, dans la mesure du possible, dans un coffre-fort de l'institution. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, d'usure ou de vol d'objets personnels de résidents. Au départ du résident, ses proches se chargeront de récupérer les objets personnels dans les délais indiqués dans le contrat d'hébergement.

3. Le résident peut disposer de certains appareils électriques (télévision, lampadaire etc.) répondant à nos normes de sécurité en vigueur. Le personnel du service technique pourra faire retirer des appareils qui ne correspondent pas à ces normes. Il y a cependant interdiction d'installer tout type de plaque chauffante, tapis chauffant etc.

4. Toutes les chambres sont dotées d'une télévision.

5. Toutes les chambres disposent d'un raccord téléphonique. Un téléphone peut être installé sur demande.

6. La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout ce qui pourrait provoquer un incendie ou un accident. C'est pourquoi **il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans les couloirs des différentes unités de vie ainsi que d'allumer des bougies et tout autre élément pouvant s'enflammer**. Un fumoir est à disposition des résidents au rez-de-chaussée à l'Hospice de Hamm et au ST à l'Hospice de Pfaffenthal.

III. Les prix d'hébergement

Le prix d'hébergement est fixé par la Commission Administrative des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg et varie en fonction de la surface ou du type de la chambre (cf. Art. 4 du contrat d'hébergement). Il est soumis à l'indice des prix à la consommation.



IV. Les prestations médicales

L'Hospice propose plusieurs médecins agréés qui assurent pour leurs patients une disponibilité médicale 24 h sur 24 et qui prestent une visite médicale hebdomadaire. Le résident peut, le cas échéant, recourir à son médecin traitant avec lequel il devra régler la question de la disponibilité 24h/24.

Il est recommandé aux familles de ne pas intervenir dans les traitements médicaux en apportant de leur propre initiative des médicaments à leur parent.

Les médicaments sont délivrés aux résidents par une pharmacie sur ordonnance médicale individuelle. Le tiers-payant (partie non prise en charge par la caisse nationale de santé CNS) sera décompté sur la facture mensuelle.

V. Les repas

1. Le repas est un moment important de la vie quotidienne de nos résidents. Un soin particulier est apporté à la qualité des produits, à la confection des repas et à la variété des menus.

2. Trois repas sont servis par jour et des collations supplémentaires sont proposées au besoin. Sur avis du médecin traitant, des repas diététiques ou de consistance adaptée sont servis. Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées à la salle de restauration.

3. Les horaires du restaurant se présentent comme suit :

Hospice de Hamm : de 11h45 à 13h15 et de 18h00 à 19h00

Hospice de Pfaffenthal : de 11h45 à 13h15 et de 17h30 à 19h00

4. Le résident peut accueillir des invités au restaurant. Les inscriptions et les réservations se font 2 jours à l'avance à la réception. Les repas sont directement facturés au(x) visiteur(s) et réglés à la réception ou bien, avec l'accord du résident, ils peuvent être rajoutés à la facture mensuelle du résident.

5. Des repas de famille (anniversaires etc.) peuvent en principe être réalisés en accord avec le chef de cuisine. La composition du repas et les prix sont fixés à l'avance et de commun accord.

6. Une cafétéria est à la disposition des résidents et de leurs proches pendant les horaires d'ouverture suivants :

Hospice de Hamm : de 14h15 à 17h45

Hospice de Pfaffenthal : de 14h00 à 17h30

VI. Relations avec le personnel

1. Dans les Hospices Civils, du personnel soignant qualifié est à disposition des résidents 24h/24.

2. Chaque membre du personnel a des tâches bien précises et doit respecter les consignes d'amabilité et de serviabilité envers les résidents. Toutefois, le résident est prié de ne pas demander au personnel des tâches qui sortent du cadre normal.



3. Afin d'éviter tout malentendu et de ne pas nuire au bon esprit d'équipe, il est interdit au personnel d'accepter des pourboires à titre individuel.

4. Pour des raisons éthiques, toute relation financière privée, directe ou indirecte du personnel avec un résident est strictement interdite. Il est de même formellement interdit au personnel d'accepter des objets personnels de résidents (mobilier, vêtements, tableaux, etc.). Des infractions au présent article sont considérées comme faute grave du salarié et seront sanctionnées comme telle.

5. Afin de garantir un climat serein et positif, il est demandé au résident de respecter les règles de politesse envers le personnel. Toute forme d'agressivité (verbale et/ou physique) fera l'objet d'un entretien avec la direction et pourra, le cas échéant, aboutir à une résiliation du contrat d'hébergement.

VII. La vie en communauté et les relations avec les autres résidents

1. Chaque résident, indépendamment de son statut social, de sa race et de ses convictions politiques ou religieuses a droit au respect. Chaque résident est prié de contribuer à un climat convivial envers les autres résidents et adopte un comportement adapté tout au long du séjour.

2. Afin de garantir une ambiance agréable, il est demandé au résident et aux visiteurs d'éviter tout vacarme aux heures de sieste (entre 13h00 et 15h00) et aux heures de sommeil (entre 22h00 et 07h00).

L'utilisation d'instruments de musique, de radio, de télévision ou de tout genre d'équipement sonore se fait de façon à ne pas incommoder les autres résidents.

3. Le résident s'engage à porter une tenue de ville dans les parties communes et dans les salles de restaurant.

VIII. Linge personnel du résident

1. Le résident a le choix de faire laver son linge par un prestataire sous-traitant des Hospices (cf. liste des prix) ou par sa famille. Dans les deux cas, nous demandons au nouveau résident d'apporter une quantité suffisante de vêtements et de linge et de veiller à les renouveler au fur et à mesure de leur usure.

2. Au cas où la famille s'occupe du linge, elle doit en informer le personnel et le récupérer régulièrement afin de respecter les règles de bonne hygiène.

3. Au cas où le résident décide de faire laver son linge par un externe, il en fait la demande à la réception en signant un formulaire.

4. L'établissement décline toute responsabilité quant à la perte, l'usure ou les dommages pouvant être causés au linge des résidents.



IX. Informations utiles

Outre le **livret d'accueil**, une **brochure d'information** et un **site Internet** vous informent sur l'histoire, la philosophie, la vie quotidienne et les services offerts aux résidents au sein des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg.

Tout fait portant atteinte à un résident ou un bien doit être signalé au personnel ou au responsable de service afin que les mesures appropriées puissent être prises.

Le non-respect du présent règlement de vie interne peut donner lieu à une résiliation du contrat d'hébergement.



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

LIVRET D'ACCUEIL
Hospice de Pfaffenthal

Version août 2024

TABLE DES MATIÈRES

Accueil	3
Adresse et coordonnées de contact.....	3
Accès.....	3
Administration.....	4
Allergies et intolérances alimentaires	4
Appel-malade	4
Appareils électriques privés.....	5
Annuaire téléphonique interne.....	5
Boissons.....	6
Bougies.....	6
Bibliothèque.....	6
Boîte à lettres.....	6
Cafétéria.....	6
Chapelle	7
Clés de la chambre.....	7
Coiffeur	8
Courrier.....	8
Circulation.....	8
Décoration personnelle.....	8
Encadrement spirituel.....	9
Fumoir	9
Homepage.....	9
Internet.....	9
Journaux.....	10
Kiosque.....	10
Kinésithérapie.....	10
Linge privé.....	11
Médecins.....	11
Manifestations socio-culturelles	12
Pédicure	12
Parking.....	12
Pharmacie	12
Qualité.....	13

Restauration	13
Sécurité incendie.....	14
Service social.....	14
Sorties	14
Téléphone	15
Télévision.....	15
Tiroir à clé	16
Transports.....	16
Visites.....	16
WIFI.....	16
Numéros utiles	17

ACCUEIL

L'accueil est votre premier point de contact quand vous entrez dans le bâtiment.

L'accueil est un point d'information : il vous renseigne et vous oriente vers les interlocuteurs compétents pour répondre à vos demandes.

Les heures de présence à l'accueil sont :

- du lundi au vendredi de 07h00 à 21h00
- les samedis, dimanches et jours fériés de 10h00 à 18h00

Vous pouvez joindre l'accueil de l'Hospice de Pfaffenthal au numéro interne 102.

ADRESSE ET COORDONNÉES DE CONTACT

Hospice de Pfaffenthal

71, rue Mohrfels

L-2158 Luxembourg

Tél.: 47 76 76 6

Fax : 47 76 76 4202

Email : secretariat@hcvl.lu

ACCÈS

L'entrée et la sortie du bâtiment se font par la porte d'entrée principale près de l'accueil. Pour des raisons de sécurité, les autres portes (sorties de secours) ne sont pas empruntées. En dehors des heures d'ouverture l'accès au bâtiment est possible.

Heures d'ouverture de la porte principale :

En automne-hiver : de 06h00-19h00

Au printemps-été : de 06h00-20h30

En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez demander l'accès via la porte principale en téléphonant au numéro suivant :

47 76 76-9909

Le personnel soignant de nuit viendra vous ouvrir la porte.

Vous pouvez également utiliser le parlophone et la sonnette situés près de la porte d'entrée principale. Le personnel soignant de nuit viendra vous ouvrir la porte d'entrée.

Nous vous demandons de patienter quelques instants, il se peut que le personnel soignant soit occupé par une autre tâche.

La sortie du bâtiment est possible en dehors des heures d'ouverture en poussant le bouton à votre gauche près de la 2^e porte automatique.

ADMINISTRATION

L'administration centrale pour les deux sites se trouve à l'Hospice de Hamm. Pour toute question relative à votre facture mensuelle, vous pouvez vous adresser directement au service de la *Comptabilité générale* :

- en téléphonant au numéro 43 60 86-3000
- en passant au bureau de la comptabilité générale situé au rez-de-chaussée de l'Hospice de Hamm dans l'aile administrative
- en envoyant un email à : compta@hcvl.lu

ALLERGIES ET INTOLÉRANCES ALIMENTAIRES

Si vous avez des allergies ou intolérances alimentaires connues, pensez à nous les communiquer lors des préparatifs de votre admission. Votre personne de contact qui prépare avec vous votre admission, se chargera de transmettre toute information utile aux services de soins et aux services de restauration concernés afin de vous éviter tout désagrément en rapport avec vos besoins alimentaires.

APPEL-MALADE

Les Hospices Civils de la Ville de Luxembourg disposent d'un système d'appel sans fil pour les appels d'urgence et la sonnette. Le système permet de vous aider ou de vous secourir au plus vite.

Le jour de votre admission, nous vous remettons une montre-bracelet avec bouton poussoir que nous vous recommandons de porter sur vous. L'appel est déclenché en poussant sur le bouton au centre de la montre et un message est transmis aux bippers du personnel soignant qui répondra au plus vite à votre appel.

APPAREILS ÉLECTRIQUES PRIVÉS

Les appareils électriques privés utilisés en chambre doivent répondre aux normes de sécurité CE et doivent être en bon état de fonctionnement. Tout matériel ne répondant pas aux normes ou défectueux sera immédiatement mis hors service par le personnel soignant de votre unité de vie qui en informera le service technique dans les meilleurs délais. Si vous voulez vous rassurer de la conformité de vos appareils électriques, vous pouvez demander au service technique de les vérifier avant la mise en service.

ANNUAIRE TÉLÉPHONIQUE INTERNE

Tous les appels internes se font directement en composant le numéro interne correspondant.

Les numéros utiles sont repris dans l'annuaire interne :

Accueil

- Hospice de Pfaffenthal : 102

Direction

- Patricia Helbach, directeur : 2459
- Secrétariat de direction : 2459

Département Soins et Encadrement

- Nicole Schmitz, chef du département : 4400

Département Administration et Finances

- Dirk Fröhlich, chef de département : 2459

Département Hôtellerie

- Mike Molitor, chef de département : 9001

Unités de vie Hospice de Pfaffenthal

- Infirmerie Centrale : 9971, 9972 ou 9973
- **Numéro d'appel d'urgence : 9971**

BOISSONS

La livraison hebdomadaire de boissons en chambre est possible. Il suffit de signaler votre commande auprès du personnel de votre unité de vie. Le personnel de l'hôtellerie se charge de la distribution de votre commande en chambre. Vos commandes de boissons sont mises en compte sur la facture mensuelle (selon la liste des prix en vigueur).

Un distributeur de boissons est à votre disposition au niveau HALL dans le couloir à l'arrière du kiosque.

BOUGIES

La sécurité de tous passe par un effort de chacun pour éviter tout ce qui pourrait provoquer un incendie ou un accident. C'est pourquoi il est strictement interdit en chambre d'allumer des bougies seules ou sur les couronnes de l'avent ou encore sur tout autre arrangement décoratif. Nous vous conseillons d'utiliser les bougies électriques « LED ».

BIBLIOTHÈQUE

Une bibliothèque est accessible librement à tous les résidents. Vous pouvez emprunter des livres et vous pouvez également mettre à disposition des autres résidents vos livres lus. Nous vous prions d'informer l'accueil et de leur remettre vos livres. Le personnel de l'accueil se charge du rangement dans la bibliothèque

La bibliothèque se trouve au 1^{er} étage sur le balcon donnant sur la cafétéria. Vous y accédez en empruntant l'ascenseur central.

BOÎTE À LETTRES

Si vous souhaitez envoyer du courrier vers l'extérieur par voie postale, vous pouvez déposer votre courrier sortant à l'accueil. Le facteur se chargera de l'enlèvement du courrier lors de son passage du lundi au vendredi.

CAFÉTÉRIA

Une cafétéria se trouve au hall d'entrée. Elle vous accueille tous les jours du lundi au dimanche y compris les jours fériés.

Heures d'ouverture :

de 14h00 à 17h30

La cafétéria vous propose des boissons, pâtisseries du jour et glaces. Des suggestions variées selon les saisons vous sont proposées.

Pendant la période estivale, vous pouvez profiter d'une terrasse située dans la cour intérieure.

Vous pouvez régler directement vos consommations auprès du personnel de la cafétéria ou bien vous laissez enregistrer vos consommations en indiquant votre numéro de chambre. Le montant sera alors imputé directement sur votre facture mensuelle.

Nous nous permettons de vous rappeler qu'il est interdit de pique-niquer à la cafétéria. Pour vos fêtes privées (anniversaires ou autres) en famille, nous vous prions de vous référer aux conditions d'organisation des fêtes privées (sous la rubrique *Restauration*).

CHAPELLE

Une chapelle est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'Hospice de Pfaffenthal. Elle est ouverte toute la journée. L'horaire des offices religieux est affiché à l'entrée de la chapelle.

Sur demande, la chapelle est à disposition pour les services religieux spécifiques. Si vous avez besoin de renseignements pratiques, vous pouvez vous adresser à Monsieur Patrick Schmit au numéro interne 9666 ou au numéro de GSM 621 261 562 ou encore par email : patrick.schmit@hcvl.lu .

CLÉS DE LA CHAMBRE

A votre demande, vous recevez une clé pour votre chambre le jour de votre arrivée qui vous est remise par l'accueil. Nous vous recommandons de fermer votre porte de la chambre en cas d'absence. Nous vous informons que le personnel de votre unité de vie ainsi que le service technique disposent d'une clé passe-partout en cas d'urgence.

Au cours de votre séjour, vous avez toujours la possibilité de demander une clé pour votre chambre si vous n'aviez pas posé cette demande au moment de votre admission.

Tout changement au niveau des clés (demande d'une clé ou remise de la clé) doit être signalé directement à l'accueil et vous devez signer le « Formulaire pour changement des données administratives ». Par la suite, l'accueil se chargera d'informer tous les services concernés.

COIFFEUR

Un salon de coiffure est à votre disposition au 2^e étage. Les heures d'ouverture sont affichées à côté du salon de coiffure. Vous pouvez prendre vos rendez-vous directement auprès de la coiffeuse au numéro interne 4230.

Les montants des factures de la coiffeuse seront imputés directement sur votre facture mensuelle des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg.

COURRIER

Le courrier est délivré à l'accueil par le facteur du lundi au vendredi. Vous avez le choix entre plusieurs options :

- votre courrier vous sera directement distribué en chambre.
- votre courrier est gardé à l'accueil et vous-même ou la personne que vous avez désignée récupère le courrier auprès du personnel de l'accueil.
- votre courrier sera transféré à l'adresse que vous nous avez communiquée. Le personnel de l'accueil veillera d'y faire suivre votre courrier.

CIRCULATION

Nous vous rendons attentifs sur le fait que les voitures des visiteurs, du personnel, des transports publics et des services de secours circulent dans l'enceinte des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg. Nous recommandons vivement aux conducteurs d'adapter leur vitesse à l'intérieur de l'enceinte, qui est une zone mixte à la fois utilisée par les piétons et par les voitures. Pour votre sécurité, nous vous conseillons d'emprunter les trottoirs ou, le cas échéant, de rester vigilant à la circulation.

DÉCORATION PERSONNELLE

L'équipement de base de votre chambre peut être complété par du petit mobilier et de la décoration afin que vous puissiez personnaliser votre chambre. Tous les travaux d'embellissement (accrochage de tableaux etc. nécessitant p.ex. des percements au mur) sont réalisés exclusivement par le service technique selon les disponibilités de ce dernier. Nous vous prions de bien vouloir transmettre votre demande au personnel de l'accueil qui se chargera d'en informer le service technique.

ENCADREMENT SPIRITUEL

A votre demande, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement par les équipes de l'encadrement spirituel, en contactant l'assistant spirituel des Hospices Civils. Monsieur Patrick Schmit est présent les lundis, mercredis et vendredis à l'Hospice de Hamm. Il assure une présence à l'Hospice de Pfaffenthal les mardis et jeudis. Vous avez également la possibilité de le contacter directement au numéro interne 9666 ou au numéro de GSM 621 261 562 ou encore par email : patrick.schmit@hcvl.lu .

FUMOIR

Les Hospices Civils de la Ville de Luxembourg sont deux établissements non-fumeurs.

Dans l'intérêt de votre sécurité et de celle des autres résidents et du personnel, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans tous les espaces communs. Un fumoir est à votre disposition au niveau ST.

HOMEPAGE

Vous pouvez consulter le site internet des Hospices Civils de la Ville de Luxembourg : www.hcvl.lu

Vous y trouverez des informations pratiques plus détaillées sur l'admission et le séjour aux Hospices Civils et les liens utiles. Notre site est également intéressant pour toute personne souhaitant se renseigner en tant que futur client ainsi que pour les familles des résidents.

INTERNET

Vous pouvez à tout moment profiter de notre « Internet-Stuff » : un ordinateur avec accès internet est installé au 1^{er} étage de l'Hospice de Pfaffenthal. Vous n'avez pas besoin d'un login et d'un mot de passe, l'ordinateur est directement connecté à internet.

Votre accès internet en chambre peut être activé sur demande auprès de Monsieur Mike Molitor. Vous pouvez le contacter au numéro 9001 pour fixer un rendez-vous.

JOURNAUX

Vous pouvez continuer à vous faire livrer vos abonnements aux différents journaux quotidiens et à différentes revues hebdomadaires et mensuels à votre nouvelle adresse. Ils sont déposés à l'accueil et sont distribués en chambre par notre personnel.

Au cas où vous résiliez un abonnement ou si vous souscrivez un nouvel abonnement, nous vous prions d'informer l'accueil.

Nous vous rappelons que vous devez signaler vous-même votre changement d'adresse à l'éditeur de votre abonnement.

Les Hospices Civils mettent à votre disposition des quotidiens luxembourgeois et diverses revues dans les espaces et séjours communs que vous pouvez lire sur place.

KIOSQUE

Dans notre kiosque, situé au hall d'entrée à côté de l'accueil, vous trouvez un vaste choix en articles droguerie, en petits cadeaux, en gourmandises, en cartes postales, etc. Notre personnel de l'accueil se fera un plaisir de vous servir tous les jours de 11h00-16h00.

Nous vous informons que nous ne vendons pas de cigarettes ni des journaux.

Vous pouvez régler directement vos achats auprès du personnel de l'accueil ou bien vous laissez enregistrer vos achats en indiquant votre numéro de chambre. Le montant sera alors imputé directement sur votre facture mensuelle.

KINÉSITHÉRAPIE

Les activités rééducatives sont prestées par des kinésithérapeutes qui sont installés en cabinet libéral. Ils assurent une présence régulière sur notre site pour vous prendre en charge suivant votre prescription médicale.

Le kinésithérapeute vous envoie ses mémoires d'honoraires. Vous réglez les factures directement pour le compte du kinésithérapeute.

Sur demande, nous pouvons également vous mettre en lien avec d'autres professionnels de la santé dont vous aurez éventuellement besoin sur recommandation de votre médecin (par exemple l'orthophoniste, le psychologue, etc.)

LINGE PRIVÉ

Si vous ne voulez pas vous charger vous-même de l'entretien de votre linge privé, vous avez la possibilité de bénéficier du service de nettoyage de votre linge personnel par un prestataire externe. Vous choisissez entre deux types de prestataires :

- Un prestataire spécialisé pour les collectivités offrant un service complet y compris la blanchisserie
- Un prestataire œuvrant dans le domaine social et qui offre un service individualisé. Votre inscription en tant que nouveau client se fera **en fonction des capacités disponibles** du prestataire.

Vous nous communiquez votre choix au moment où vous préparez votre admission.

Notre personne de référence sur site règle votre inscription auprès du prestataire externe de votre choix et les montants facturés sont imputés directement sur votre facture mensuelle.

Lorsque vous voulez demander un changement (activation ou annulation du service d'entretien du linge privé), vous devez vous adresser à l'accueil pour signaler le changement souhaité et signer le « Formulaire pour changement des données administratives ». Par la suite, l'accueil se chargera d'informer tous les services concernés.

MÉDECINS

Le principe du libre choix du médecin est garanti dans nos deux institutions et vous avez la possibilité de faire appel à votre médecin de confiance.

Afin d'assurer une continuité des soins médicaux 24/7, nous collaborons préférentiellement avec des médecins agréés qui ont signé un contrat avec les Hospices Civils de la Ville de Luxembourg. Vous pouvez demander la liste des médecins agréés lors de la préparation de votre admission. A l'admission, vous nous communiquez votre choix du médecin traitant.

Le médecin vous envoie ses mémoires d'honoraires. Vous réglez les factures directement pour le compte du médecin.

Un changement de médecin est possible à tout moment de votre séjour, mais il vous appartient d'en informer les médecins concernés.

MANIFESTATIONS SOCIO-CULTURELLES

Le programme hebdomadaire des activités proposées par votre unité de vie est affiché dans votre unité de vie.

Des affiches des différents évènements sont publiées dans les espaces communs des unités de vie ainsi que sur la colonne d'affichage à la cafétéria ; vous y trouvez les détails des évènements proposés.

Par ailleurs, vous retrouvez toutes les informations importantes dans les deux ascenseurs centraux : le calendrier annuel des manifestations, les affiches des différents évènements ainsi que les menus de la semaine et les notes d'informations.

PÉDICURE

La pédicure viendra prêter ses services dans votre chambre à votre demande. Les rendez-vous sont pris directement auprès de la pédicure. Vous avez également la possibilité de signaler à l'équipe soignante que vous souhaitez avoir un rendez-vous chez la pédicure.

La facture de la pédicure sera imputée directement sur votre facture mensuelle des HCVL.

PARKING

Un parking gratuit est à disposition des visiteurs. La durée de parking est strictement limitée à la durée de la visite.

En dehors du parking gratuit pour visiteurs, vous avez la possibilité de stationner sur la voie publique aux emplacements indiqués. Nous vous rappelons que les dispositions du stationnement résidentiel sont applicables et que des distributeurs de tickets de stationnement contre paiement sont installés sur la voie publique.

PHARMACIE

La livraison des médicaments est assurée par les pharmacies locales avec lesquelles nous collaborons étroitement suivant un système de roulement de 18 mois.

Les ordonnances médicales sont remises au pharmacien qui prépare les médicaments et qui les livre directement à l'Hospice de Pfaffenthal. Ensuite, nos équipes infirmières gèrent, préparent et distribuent les médicaments selon les prescriptions du médecin.

La facture de la pharmacie sera imputée directement sur votre facture mensuelle des HCVL.

QUALITÉ

La qualité de nos services et votre satisfaction constituent nos priorités.

Nous vous invitons à signaler tout évènement indésirable, ou toute forme d'insatisfaction ou tout mécontentement en rapport avec la qualité de nos services le plus rapidement possible.

Vous pouvez vous adresser directement à votre responsable d'unité de vie ou à un membre de l'équipe soignante.

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact sur notre site internet.

Ou bien vous avez la possibilité de déposer vos suggestions, commentaires, avis et remarques dans la boîte à suggestion « *Äer Meenung ass gefrot* » située au hall d'entrée à côté de la réception.

RESTAURATION

Notre restaurant vous accueille tous les jours :

- de 11h45 à 13h15 pour le service de midi
- de 17h30 à 19h00 pour le service du soir

Nos formules de midi comprennent 2 menus au choix ainsi que 3 suggestions de la semaine. La carte des menus de la semaine vous est distribuée en chambre afin que vous puissiez faire vos choix. Le personnel de votre unité de vie les transmettra au service restauration.

Le soir, la formule proposée est une variation de plats froids.

Vous pouvez inviter vos visiteurs à déjeuner avec vous au restaurant à midi ou le soir suivant les places disponibles. Il suffit de réserver votre table en indiquant le nombre de personnes et de communiquer le choix des menus à la réception 2 jours à l'avance. Pour des raisons d'organisation interne, la réservation de menu pour le dimanche doit se faire jusqu'à vendredi 11 heures. Les prix pour les repas visiteurs sont affichés à la réception.

Vous pouvez régler directement les menus et consommations de vos visiteurs auprès du personnel de l'accueil ou bien vous laissez enregistrer vos menus et consommations en indiquant votre numéro de chambre. Le montant sera alors imputé directement sur votre facture mensuelle.

Vous avez également la possibilité d'organiser vos fêtes privées (anniversaire, etc.) en invitant votre famille et vos amis. Si vous souhaitez avoir plus d'informations, demandez le dépliant spécial *Fêtes privées* à la réception ou contactez directement Monsieur Mike Molitor au numéro 9001 ou par email : mike.molitor@hcvl.lu .

SÉCURITÉ INCENDIE

L'Hospice de Pfaffenthal dispose d'une centrale de détection incendie. Le personnel soignant et le personnel de l'accueil sont régulièrement formés à manipuler ces installations en cas d'alarme incendie et à connaître les consignes d'évacuation. Les directives du personnel doivent être strictement suivies. Il vous guidera pour vous mettre en sécurité en cas d'incendie réel.

SERVICE SOCIAL

Vous avez la possibilité de consulter le service social pour vous faire assister dans vos démarches administratives et financières dans le cadre de votre admission et de votre séjour dans les HCVL. Vous pouvez prendre rendez-vous avec notre Service social (Madame Christine Schroeder / Madame Lisa Simon) au numéro interne 5000 ou par email : christine.schroeder@hcvl.lu / lisa.simon@hcvl.lu .

SORTIES

Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons de prévenir un membre de l'équipe soignante de votre unité de vie en cas de sortie pour promenade, excursion, course ou voyage afin d'éviter des fausses alertes auprès de la police. De même, nous vous demandons de bien vouloir signaler votre retour.

TÉLÉPHONE

Vous pouvez choisir de faire activer le téléphone fixe de votre chambre dès votre admission à l'Hospice. De même, vous avez à tout moment la possibilité de le faire désactiver.

Le forfait mensuel pour le téléphone sera imputé directement sur votre facture mensuelle des HCVL.

Tout changement au niveau du téléphone doit être signalé directement à l'accueil et vous devez signer le « Formulaire pour changement des données administratives ». Par la suite, l'accueil se chargera d'informer tous les services concernés.

Tous les numéros d'appel vers l'extérieur doivent être précédés du « 0 » (chiffre zéro) suivi du numéro de téléphone. Votre téléphone est activé par défaut pour les numéros d'appels nationaux. Vous pouvez demander l'activation pour les numéros d'appels internationaux en le signalant à l'accueil qui transmettra votre demande au service compétent.

Vous pouvez être appelé de l'extérieur directement sur votre téléphone fixe de votre chambre ; il suffit de composer le numéro de l'Hospice de Pfaffenthal : 47 76 76 suivi du 7 (chiffre « sept ») et de votre numéro de chambre.

En cas de problème technique, vous pouvez contacter l'accueil qui transmettra votre demande au service technique.

TÉLÉVISION

Toutes nos chambres sont équipées d'une télévision 40" dite « Smart TV » de la marque Samsung, y compris la carte de notre opérateur Eltrona et les frais pour l'antenne collective. Vous devez simplement demander l'activation lors des préparatifs de votre admission. Le forfait mensuel pour la télévision et l'antenne collective sera imputé directement sur votre facture mensuelle des HCVL.

Sur demande, vous pouvez souscrire un abonnement pour les chaînes payantes ; vous contactez Monsieur Mike Molitor au numéro interne 9001 pour fixer un rendez-vous.

Si vous souhaitez installer votre propre téléviseur, vous devez faire une demande auprès de la direction.

Tout changement au niveau de la télévision doit obligatoirement être signalé à l'accueil et vous devez signer le « Formulaire pour changement des données administratives ». Par la suite, l'accueil se chargera d'informer tous les services concernés.

TIROIR À CLÉ

Les chambres sont équipées d'un tiroir à clé intégré dans le meuble de la kitchenette à l'entrée de votre chambre, pour y déposer vos objets de valeur, argent liquide, cartes bancaires, documents, etc. La clé du tiroir est la même que celle de votre chambre qui est comprise dans le trousseau de clés qui vous est remis à votre arrivée.

Si vous n'avez pas demandé à recevoir une clé pour votre chambre, vous ne disposez donc pas de celle-ci pour ouvrir et fermer votre tiroir à clé.

TRANSPORTS

Pour vos déplacements à l'extérieur, le personnel de l'accueil peut vous réserver à votre demande un taxi.

Au besoin, vous pouvez demander le service CALL A BUS offert par la Ville de Luxembourg suivants les conditions prévues (www.vdl.lu).

Par ailleurs, vous avez la possibilité de demander le transport sur demande pour personnes à mobilité réduite ADAPTO suivant les conditions définies (www.adapto.lu).

VISITES

Les visites sont possibles à tout moment de la journée tout en respectant le rythme de vie du résident. Nous recommandons néanmoins les visites entre 10h30 et 12h00 et entre 13h30 et 19h30.

Les visites d'animaux domestiques tenus en laisse sont possibles s'ils n'incommodent pas les autres résidents. Il n'est cependant pas possible de garder des animaux domestiques dans les chambres.

WIFI

Dans notre cafétéria, vous pouvez accéder gratuitement à internet grâce à l'accès « WIFI ». Vous y accédez directement, vous n'avez pas besoin d'un identifiant ni d'un mot de passe.

Accueil

En interne: au numéro 102

De l'extérieur: au numéro 47 76 76 6

Secrétariat de direction :

En interne: au numéro 2459

De l'extérieur: au numéro 43 60 86 2459

Service de comptabilité générale :

En interne: au numéro 3000

De l'extérieur: au numéro 43 60 86 3000

Organisation de fêtes familiales :

En interne: au numéro 9001

De l'extérieur: au numéro 43 60 86 9001