

CONTRAT D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE EN CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES AGÉES

CONTRAT N° _____

ENTRE

SERVIOR - établissement public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » établi et ayant son siège social à L-2427 Luxembourg, 1, plateau du Rham, inscrit au RCS de Luxembourg sous le numéro J50, représenté par le chargé de direction ou son représentant du Centre de Jour pour personnes âgées :

- Nom : _____
- Prénom : _____
- Fonction : _____

ci-après dénommé « **SERVIOR** »

et

- Madame _____
- Monsieur _____

Matricule (sécurité sociale) :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

demeurant à : N° _____, Rue _____

Code postal : _____, Ville : _____

Pays : _____

Téléphone/GSM : _____

E-mail (de contact) : _____

ci-après désigné le « **Client** »

A) Date d'entrée en vigueur et durée du contrat d'accueil et de prise en charge

Il est convenu entre parties que le présent contrat d'accueil et de prise en charge, ci-après désigné le « Contrat » est conclu pour :

- **UNE DUREE INDETERMINEE**, à compter du ____/____/____
- **UNE DUREE DETERMINEE**, du ____/____/____ au ____/____/____

B) Objet du Contrat

Le présent Contrat précise la liste et la nature des prestations offertes par SERVIOR et leur coût pour le Client.

Il établit les règles applicables aux prestations d'accueil, aux soins et à l'encadrement du Client.

Il est composé de deux parties :

- 1) les **Conditions Générales** (réf.CG v1/2024), ci-après « **CG** » qui régissent les dispositions communes à tous les Clients. La version, en vigueur à la date de la signature du Contrat, ainsi que les modifications ultérieures, sont remises au Client et consultables sur le site internet www.servior.lu.
- 2) les **Conditions Spécifiques** qui précisent les dispositions particulières qui s'appliquent au Client signataire du Contrat et telles que reprises ci-après :

C) Conditions spécifiques au Contrat d'accueil et de prise en charge

1. Prestation d'accueil et de prise en charge

SERVIOR accueille le Client au Centre de jour pour personnes âgées au sein de la Maison des aînés Geenzelée, 1, rue des Pêcheurs à L-9552 WILTZ.

Le Centre de jour pour personnes âgées est ouvert aux jours et heures tels que définis dans le règlement interne.

Le Client définit préalablement les jours et heures de sa présence au Centre de jour pour personnes âgées.

Toute absence, à l'exception des absences pour cause de maladie, doit être notifiée au moins 2 jours à l'avance à la direction du Centre de jour pour personnes âgées. Ce délai passé, SERVIOR est en droit de facturer au Client les frais en relation avec son absence.

2. Autres prestations

2.1. Prestations incluses dans le prix d'accueil

Outre la prestation d'accueil et de prise en charge tel que définie à l'article 1 ci-dessus, le prix d'accueil couvre notamment les prestations telles que plus amplement détaillées dans les articles 1.2.1. à 1.2.4. des CG.

2.2. Prestations non incluses dans le prix d'accueil

Une liste régulièrement adaptée des services pour convenance personnelle fournis par SERVIOR est éditée à l'article 1.2.5. des CG et est à la disposition du Client à l'administration du Centre.

SERVIOR se réserve le droit de facturer les prestations d'encadrement et de soins reçues par le Client et non prises en charge par l'assurance dépendance ou par l'assurance maladie.

2.3. Prestataires externes

SERVIOR se réserve le droit de collaborer exclusivement avec les prestataires externes avec lesquels une convention de collaboration a été signée avec SERVIOR.

SERVIOR décline toute responsabilité pour les actes posés par des prestataires externes.

3. Prix

3.1. Prix d'accueil

Le prix d'accueil journalier est de _____ € (indice _____ au _____).

Le prix d'accueil couvre les prestations telles que définies dans la convention définissant la participation de l'Etat dans le cadre de la tarification sociale pour les mesures de maintien à domicile en faveur des personnes âgées dépendantes signée entre l'Etat et SERVIOR.

Toutes les prestations non prises en charge par l'assurance dépendance ou l'assurance maladie, ou telle instance publique ou gouvernementale qui payera ou avancera les frais pour ou dans l'intérêt du Client sont à charge du Client.

Sous réserve d'une pièce justificative, les aides et soins planifiés, mais qui ne peuvent être exécutés du fait du Client (absence ou refus) sont à charge du Client.

Les aides et soins complémentaires fournis par le Centre de jour pour personnes âgées hors prise en charge de l'Assurance dépendance sont à charge du Client.

3.2. Modalités de paiement

Le prix d'accueil et les services pour convenance personnelle sont facturés en chaque fin de mois au Client qui dispose alors d'un délai de 7 jours pour notifier ses éventuelles réclamations.

A l'issue du prédit délai, SERVIOR envoie la facture à l'organisme bancaire renseigné par le Client ou son Représentant aux fins d'encaissement par domiciliation.

La facture est payable 30 jours date facture.

3.3. Recouvrement en cas de non-paiement du prix d'accueil ou prestations connexes

Lorsqu'une facture n'a pas été contestée dans le délai de 7 jours après réception, SERVIOR se réserve le droit de la recouvrer selon les modalités détaillées à l'article 2.1.4. des CG.

4. Transport des clients

SERVIOR exécute, dans certains cas, lui-même les transports du Client depuis son domicile vers le Centre de jour pour personnes âgées, et les retours au domicile du Client. Lorsque SERVIOR n'exécute pas ces transports, SERVIOR décline toute responsabilité en lien avec ces derniers et leur organisation. Ces transports sont organisés et exécutés soit par le Client lui-même, soit par un Réseau d'Aide et de Soins (RAS) et /ou par tout autre cocontractant que ce dernier pourra charger de ce transport (ci-après collectivement le «chargé de transport»). Les moyens de transport et son organisation seront au choix du chargé de transport. Celui-ci déterminera les horaires des transports, après consultation du Client et de SERVIOR. Le chargé de transport pourra refuser tout Client habitant en dehors du rayon d'action du Centre de jour pour personnes âgées. Pour les clients ne profitant pas de l'assurance dépendance, une tarification spécifique s'applique et peut être consultée auprès du chargé de transport.

Le Client s'engage à informer SERVIOR avec un préavis d'au moins 48 heures de toute absence et de la durée de celle-ci. SERVIOR communiquera cette information dès réception au chargé de transport. En cas de non-respect du prédit préavis par le Client et sauf cas de force majeure, le chargé de transport pourra mettre en compte son déplacement vers le Client.

5. Droit à l'image

Le Client/Représentant :

- autorise SERVIOR (sans rémunération)
- n'autorise pas SERVIOR

à utiliser le droit à l'image du Client (notamment photos ou enregistrements pris lors d'évènements organisés par SERVIOR, dessins effectués ou autres assimilés) à des fins de publication, notamment sur son site Internet, des brochures de présentation et tout autre support de communication connus ou inconnus à ce jour, publication qui ne saurait être faite que dans le respect absolu de la personne du Client.

6. Résiliation du Contrat

Le Contrat expire automatiquement le jour du décès du Client ou, sous réserve d'une information préalable, le jour de l'admission définitive du Client dans une structure d'hébergement.

En cas de besoin et dans la mesure du possible, le Client jouit d'une priorité d'admission dans une Maison des aînés SERVIOR.

Les autres modalités de résiliation du présent Contrat tant par le Client que par SERVIOR sont précisées dans l'article 5 des CG.

7. Révision du Contrat

Sans préjudice des dispositions de l'article 4 des CG, toute modification décidée par le Conseil d'Administration de SERVIOR et/ou toute modification légale du Contrat d'accueil et de prise en charge fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

Toute autre modification du présent contrat sera portée à la connaissance du Client par affichage ou autre moyen de notification.

En cas de conflit entre les stipulations du présent Contrat et des CG, celles du Contrat prévaudront.

Le Client ou son Représentant déclare :

- être d'accord de recevoir une copie digitale sur l'adresse e-mail précisée dans le présent Contrat, du dossier administratif composé des documents suivants: les Conditions Générales, le règlement d'ordre intérieur et le projet d'établissement synthétisé, également consultables directement sur le site internet de SERVIOR
- vouloir recevoir une copie papier du dossier administratif composé des Conditions Générales, du règlement d'ordre intérieur et du projet d'établissement synthétisé.

Dans tous les cas, le projet d'établissement est disponible dans sa globalité pour consultation auprès du secrétariat du Centre de jour pour personnes âgées.

8. Protection des données

SERVIOR s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'elle obtient de ses Clients et/ou ses Représentants lors de ses relations contractuelles, en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données et avec l'ensemble des dispositions légales applicables.

La politique de protection des données de SERVIOR, ainsi que ses notes d'information sont accessibles sur son site Internet et visent à informer ses Clients et/ou leurs Représentants. Il est également possible de contacter le délégué à la protection des données de SERVIOR pour toute question au courriel dpo@servior.lu.

9. Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent Contrat est exclusivement régi par le droit luxembourgeois. Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat.

10. Documents annexés

Font parties intégrantes du Contrat, les documents suivants dont le Client ou son Représentant déclare avoir pris connaissance et s'engage à respecter,

- Les Conditions Générales précisant les modalités du présent Contrat,
- Le règlement d'ordre intérieur,
- Le projet d'établissement,
- Un devis de prestations
- La liste des prestations pour convenance personnelle,
- Le cas échéant, dès réception, la synthèse de prise en charge des prestations au titre de l'assurance dépendance.

Le présent Contrat fait l'objet, dans une des langues officielles du pays (langue des signes possible sur demande), d'une lecture et d'une explication détaillée commune réalisée avant la signature de ce dernier avec le représentant de SERVIOR, le Client et le cas échéant, son Représentant.

Fait en deux exemplaire(s) à Luxembourg, le _____, chaque partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire.

Le Client
Lu et approuvé

SERVIOR

(nom/prénom)

(nom/prénom du chargé de direction ou son représentant)

Représentant du Client
Lu et approuvé

(nom/prénom)

Le présent contrat a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent contrat, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.



**CENTRE DE JOUR
POUR PERSONNES ÂGÉES**

**I) CONDITIONS GÉNÉRALES
II) REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR
DU CONTRAT D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE**

(Réf.DA_v1_01.03.2024)



I) CONDITIONS GENERALES RELATIVES AU CONTRAT D'ACCUEIL ET DE PRISE EN CHARGE EN CENTRE DE JOUR POUR PERSONNES AGEES

(Réf.DA_v1_01.03.2024)

SOMMAIRE

Préambule.....	3
1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées.....	3
1.1 Prestations en matière de soins et encadrement incluses dans le prix d'accueil.....	3
1.1.1 Prestations d'accueil gérontologique.....	4
1.1.2 Prestations d'aides et de soins.....	4
1.1.3 Prestations prévues par l'Assurance dépendance.....	4
1.1.4 Prestations d'actes médico-délégués.....	5
1.1.5 Gestion et distribution des médicaments.....	5
1.1.6 Mesures de protection spécifiques et mise en place d'un espace protégé.....	5
1.1.7 Contrat de soins spécifiques en cas de troubles psychiatriques.....	6
1.2 Autres prestations.....	6
1.2.1 Prestations incluses dans le prix d'accueil.....	6
1.2.2 Prestations administratives.....	6
1.2.3 Prestations d'animation.....	7
1.2.4 Prestations externes diverses.....	7
1.2.5 Prestations pour convenance personnelle.....	7
1.3 Prestations de restauration.....	7
2. Obligations du Client.....	8
2.1 Prix d'accueil à payer.....	8
2.1.1 Le prix d'accueil.....	8
2.1.2 Facturation et encaissement.....	8
2.1.3 Modification des prix.....	8
2.1.4 Recouvrement en cas de non-paiement des prestations.....	9
2.2 Information relative à un représentant légal.....	9
3. Assurances.....	9
4. Révision du Contrat.....	10
5. Durée et résiliation.....	10
6. Loi applicable et juridictions compétentes.....	11

Préambule

Les présentes **Conditions Générales** (Réf.CG_v1_2024) ci-après « **CG** », font partie intégrante du contrat d'accueil et de prise en charge (ci-après le « Contrat») et sont applicables ensemble avec les **conditions spécifiques** signées par le Client pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé. En cas de conflit entre les dispositions des Conditions Générales et des conditions spécifiques prévues dans le Contrat, celles du Contrat prévaudront.

Le Contrat est tel que défini aux articles 40 et 41 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Ni le Contrat, ni les droits qui en découlent ne peuvent être transférés à des tiers, il est intuitu personae.

1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées

Les prestations suivantes sont prises en charge par SERVIOR sauf cas de force majeure, pouvant être détaillés comme incendie, inondation, effondrement, calamités, tempête, tremblement de terre, grèves, émeutes, violences, attentats, pandémie, pénurie de matières premières sans que cette liste ne soit exhaustive.

1.1 Prestations en matière de soins et encadrement incluses dans le prix d'accueil

Dès l'entrée du Client dans le Centre, l'objectif des soins le concernant est déterminé avec l'équipe compétente dans le cadre du plan de vie individuel à respecter.

Les soins et l'encadrement prodigués par le personnel de SERVIOR visent à rétablir l'autonomie respectivement à préserver le plus longtemps possible l'autonomie restante du Client.

Le Client accepte cependant que SERVIOR ne soit pas tenu responsable de la fourniture des prestations prévues dans le présent Contrat, et notamment des soins et des prestations d'encadrement, en cas de nécessité d'hospitalisation du Client, qui peut intervenir avec ou sans consentement de ce dernier, suite à une recommandation du médecin traitant ou de l'équipe multidisciplinaire existante dans le Centre.

SERVIOR ne peut être tenu responsable d'une quelconque conséquence résultant du non-respect par le Client des instructions et recommandations données par les équipes soins et encadrement.

En complément des points précisés dans les conditions spécifiques, SERVIOR s'engage à fournir au Client qui l'accepte, les prestations suivantes :

1.1.1 Prestations d'accueil gérontologique

L'accueil gérontologique comprend notamment les prestations suivantes:

- le repas principal et les collations,
- l'animation et les initiatives visant la préservation des compétences,
- la décoration des locaux,
- les contacts avec les membres de l'entourage familial du Client ainsi que les prestations de guidance et d'orientation.

Afin de pouvoir bénéficier de la tarification sociale, le Client ou son Représentant à SERVIOR doit fournir les documents exigés par le Ministère compétent.

En cas d'informations erronées ou d'absences de documentation, le Client ou son Représentation assumera les conséquences d'une décision de refus de l'obtention de la tarification sociale.

Jusqu'à la décision de tarification sociale, SERVIOR appliquera les tarifs dus par tout Client du CPG et procèdera au remboursement le cas échéant.

1.1.2 Prestations d'aides et de soins

SERVIOR s'engage, en cas de besoin, à prêter les aides et soins nécessaires selon l'état de santé du Client. La participation financière, pour ces soins, arrêtée par les statuts de la Caisse Nationale de Santé (CNS), est à charge du Client.

Afin de pouvoir garantir la continuité des soins, le Client autorise l'équipe multidisciplinaire SERVIOR à partager les informations de santé le concernant avec d'autres prestataires de santé. Ainsi l'équipe soignante de SERVIOR a accès aux données de tout autre professionnel de santé impliqué dans la prise en charge du Client.

1.1.3 Prestations prévues par l'Assurance dépendance

Pour les Clients tombant dans le champ d'application de la loi sur l'Assurance dépendance, le Contrat vaut contrat de prise en charge tel que défini dans la convention-cadre signée entre la Caisse Nationale de Santé (CNS) et la Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins a.s.b.l. (COPAS).

Dans ce cadre, les prestations de soins prescrites par l'Assurance dépendance pour le Client sont fournies par SERVIOR en qualité de sous-traitant et par un réseau d'aides et soins à domicile, en qualité de prestataire principal.

Pour les personnes prises en charge en commun par les deux Parties, le réseau d'aides et soins et SERVIOR conviendront de la répartition convenue des prestations entre les parties et une copie des éléments relevant de la planification de soins du Client.

SERVIOR organise les actes d'aides et de soins tels qu'indiqués dans le plan de partage et en assume la responsabilité pendant l'exécution.

Le réseau d'aides et soins s'engage à obtenir, en temps utile, l'accord écrit des clients pour la transmission et l'échange de toute information pertinente, dont une copie de la décision de l'Assurance Dépendance, pour assurer une continuité des soins et à les remettre avant le début de la prise en charge par SERVIOR et sur base de la convention régissant les relations entre parties.

A ce titre, le réseau d'aides et soins communique à SERVIOR, dans les meilleurs délais, toute information pertinente relative à la prise en charge du client dont notamment la correspondance avec l'Administration d'Evaluation et de Contrôle, respectivement avec la CNS en relation avec les prestations effectuées, notamment des décisions de la CNS portant modification de la synthèse de prise en charge.

Le réseau d'aides et de soins reste toujours responsable de la coordination des prestations à fournir tel que prévu dans la convention cadre conclue entre la CNS et la COPAS.

1.1.4 Prestations d'actes médico-délégués

SERVIOR s'engage à fournir les actes médico-délégués chaque fois qu'ils sont prescrits par un des médecins agréés au Centre ou un médecin spécialiste externe et pris en charge par la CNS, selon la nomenclature des actes infirmiers, de kinésithérapie ou autre professionnel de santé et ceci pour autant que les infrastructures et la qualification du personnel le permettent.

1.1.5 Gestion et distribution des médicaments

SERVIOR ne prend pas la responsabilité de la gestion et administration des traitements pris en charge par un réseau d'aides et soins.

Le Client pris en charge au sein du Centre de SERVIOR devra se présenter avec les copies d'ordonnances médicales et ses médicaments. SERVIOR prendra en charge la préparation, la distribution et l'administration des médicaments. Le réseau d'aides et soins, s'occupera de la gestion en amont du séjour au Centre (nouvelle ou renouvellement d'ordonnances médicales...) pour autant qu'il en ait la charge.

La gestion de la réserve personnelle de médicaments du Client et la gestion des ordonnances médicales y relatives seront également assurées par le réseau d'aides et soins, le cas échéant.

Afin de pouvoir anticiper toute réaction éventuelle du client (allergie, intolérance,...), une fiche de traitement médicamenteux actuelle et complète et une copie des prescriptions médicales autres que celles indiquées précédemment devront être remises par le réseau d'aides et soins à SERVIOR pour information.

1.1.6 Mesures de protection spécifiques et mise en place d'un espace protégé

En principe, SERVIOR assure et facilite la libre circulation de ses Clients à l'intérieur du Centre.

D'une manière générale et ce pour des raisons de sécurité, de prise en charge médicale et dans un but de protéger le Client et/ou la communauté de vie de la structure (ex. pandémie, etc.), il est possible de restreindre la libre circulation d'un Client dans l'enceinte de l'établissement par le choix de mesures de protection spécifiques mais toujours dans le respect de la bienveillance.

La durée de cette restriction sera fixée par le chargé de direction ou son représentant sur avis du médecin agréé qui assure le suivi médical du Client.

En raison de troubles des fonctions cognitives, psychiques, mentales ou de limitations physiques, il est cependant possible que l'équipe multidisciplinaire, en collaboration avec le médecin traitant, décide d'une surveillance en groupe dans un milieu protégé.

La surveillance en groupe constitue une mesure spécifique qui a comme objectif d'éviter l'aggravation de la situation de dépendance, d'assurer la sécurité en surveillant le Client, et d'éviter un isolement social nuisible, tout en garantissant la présence d'un professionnel.

1.1.7 Contrat de soins spécifiques en cas de troubles psychiatriques

En principe, SERVIOR n'admet pas de Clients avec des troubles psychiatriques aigus. Les soins et l'encadrement de ces patients sont du domaine et de la compétence des établissements hospitaliers spécialisés.

Cependant, si au cours du séjour, un Client devait être diagnostiqué avec des troubles psychiatriques, l'équipe multidisciplinaire de SERVIOR, en collaboration avec le médecin traitant peut proposer un contrat de soins qui fixera les modalités d'encadrement spécifique du Client.

L'acceptation par le Représentant du contrat de soins spécifiques à des troubles psychiatriques est une condition fondamentale et indispensable pour pouvoir garantir les soins et l'encadrement du Client concerné.

1.2 Autres prestations

1.2.1 Prestations incluses dans le prix d'accueil

Outre les prestations d'accueil et de prise en charge telle que définies à l'article 1 des conditions spécifiques du contrat d'accueil et de prise en charge (article 1.1. des CG), le prix d'accueil couvre notamment les prestations suivantes :

- 1) prestations d'accueil gériatrique, telles que précisées à l'article 1.1.1. des CG,
- 2) prestations d'aides et de soins, telles que précisées à l'article 1.1.2. des CG,
- 3) gestion et administration des médicaments effectués par SERVIOR, en lien avec le Réseau d'aides et de soins
- 4) prestations d'animation, telles que précisées à l'article 1.2.3. des CG,
- 5) confection et service de 1 repas principal et collations diverses, telles que précisées à l'article 1.3 des CG,
- 6) assurances, telles que précisées à l'article 3 des CG,

Les prestations actuellement listées ci-avant sont incluses dans le prix d'accueil sous réserve de modifications législatives et réglementaires afférentes.

1.2.2 Prestations administratives

La gestion administrative de l'ensemble du séjour du Client, l'élaboration et le suivi du Contrat, des autres documents, des avenants éventuels ainsi que les prestations comptables et budgétaires d'administration sont inclus dans le prix d'accueil.

Sont également inclus:

- tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à l'entrée du Client,
- tout document en lien avec les Représentants, les Mandataires, les organismes et administrations publiques etc.,

1.2.3 Prestations d'animation

Le plan des activités psycho-gériatriques et thérapeutiques communes est affiché et communiqué au Client. La participation aux activités est facultative. Les activités sont organisées suivant le principe du consentement éclairé du Client.

Dans le cadre de la planification de ces activités de groupe ou individuelles, il est tenu compte des prescriptions en matière de conseil et de soutien dans le cadre de l'assurance dépendance. Il est également tenu compte des besoins physiques, psychiques et moraux ainsi que des souhaits et demandes du Client.

1.2.4 Prestations externes diverses

Le Client pourra bénéficier de services qu'il aura choisis hors de l'établissement à savoir coiffure, pédicure, blanchisserie privée, soins esthétiques etc. et en assumera directement le coût.

1.2.5 Prestations pour convenance personnelle

À la demande du Client, SERVIOR peut fournir des services pour convenance personnelle, et aura le droit de facturer à ce titre un supplément au Client.

Ces services, en fonction de leurs disponibilités et sauf avis contraire, peuvent consister, sans que cette liste soit exhaustive, en:

- boissons prises lors des repas (hors eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud),
- repas pour les invités,
- consommations à la cafétéria,

Une liste complète énumérant les services pour convenance personnelle proposés avec indication des tarifs applicables est consultable à tout moment sur le site internet www.servior.lu et est également affichée et disponible sur simple demande à l'administration du Centre.

1.3 Prestations de restauration

Le prix d'accueil et de prise en charge comprend le café du matin, un déjeuner (eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud inclus), ainsi que les collations mises à disposition aux endroits prévus par le Centre.

Le repas principal est en principe servi au restaurant de la Maison des aînés ou dans le Centre. Les heures d'ouverture du restaurant ainsi que les menus proposés sont affichés à l'entrée du restaurant.

Selon l'état de santé du Client, les repas peuvent être pris dans un local à part, encadré par du personnel du Centre.

Pour le déjeuner, le Client a le choix entre un menu traditionnel, un menu alternatif ou une petite carte offrant des plats minute.

Tous les menus proposés sont adaptés aux besoins spécifiques des personnes âgées. Il est interdit de sortir des denrées alimentaires du restaurant.

Pour toute demande de régime spécifique (restrictions alimentaires ou régime strict), une ordonnance médicale est nécessaire. En cas de régime strict, SERVIOR se réserve le droit de recourir – si besoin – à des produits hypoallergéniques, ce qui est susceptible de limiter le choix alimentaire du Client.

Sur réservation et en fonction des disponibilités du Centre, le Client peut inviter des personnes de son choix au déjeuner. Le prix du repas est fixé par le Centre et communiqué à l'entrée du restaurant.

À la demande, les activités de restauration peuvent être étendues à des fêtes, réceptions, banquets ou autres événements. Les prix varient selon les prestations demandées. Une offre de prix peut être demandée auprès de l'administration du Centre.

2. Obligations du Client

2.1 Prix d'accueil à payer

2.1.1 Le prix d'accueil

Le Client s'engage à payer le prix d'accueil, le prix d'éventuels services pour convenance personnelle reçus ou prestations supplémentaires reçues.

2.1.2 Facturation et encaissement

Le prix d'accueil, les suppléments éventuels et les services pour convenance personnelle (Article 1.2.5) reçus sont facturés à la fin du mois échu.

Dès l'obtention de la facture, le Client dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour notifier à SERVIOR ses réclamations éventuelles. À l'échéance dudit délai, SERVIOR transmet à l'institut financier désigné au préalable par le Client la facture pour encaissement par ordre de domiciliation et versement sur le compte de SERVIOR.

La facture est payable dans les 30 jours date facture.

2.1.3 Modification des prix

Le prix d'accueil évolue avec l'échelle mobile des salaires de manière automatique et sans information préalable. En cas de modification de cet indice, le prix d'accueil sera adapté à partir du jour où l'adaptation de l'indice est entrée en vigueur.

L'application de l'indice ne pourra jamais entraîner une diminution des prix par rapport à sa précédente révision.

2.1.4 Recouvrement en cas de non-paiement des prestations

Au cas où une facture échue et non contestée dans le délai de 7 jours après réception, reste impayée pendant plus d'un mois après la présentation à la banque, elle porte de plein droit intérêts au taux légal, sans qu'il n'y ait lieu à mise en demeure au préalable.

Dans le cas où une mise en demeure est restée infructueuse, SERVIOR peut entreprendre toutes les démarches qu'il estime appropriées pour obtenir le paiement des montants restant dus par le Client. Dans l'hypothèse où SERVIOR doit introduire une demande en justice à cette fin, une majoration forfaitaire de 10 % du montant restant dû par le Client à titre de frais de recouvrement sera appliquée. SERVIOR peut également, sous réserve d'autres mesures de recouvrement, procéder à une saisie-arrêt sur les revenus du Client. Dans cette hypothèse, la majoration forfaitaire prévue au présent article trouvera également application.

2.2 Information relative à un représentant légal

Dans le cadre du contrat d'accueil et de prise en charge, le Client/la famille/la personne de contact/ la personne de confiance s'engage à informer SERVIOR de la désignation d'un représentant légal et à fournir le jugement en cas de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle.

Il en sera de même en cas de modification de la mesure de protection mise en place.

Lorsque pour des raisons médicales, le contrat d'accueil et de prise en charge aura été provisoirement signé par une personne de contact et non par le Client, le prédit contrat fera l'objet d'une signature définitive dès que SERVIOR aura connaissance de la désignation d'un représentant légal.

3. Assurances

SERVIOR a souscrit les polices d'assurances suivantes :

- responsabilité civile exploitation
- responsabilité civile après livraison – intoxications alimentaires
- responsabilité civile professionnelle des préposés
- assurance tous risques (sauf exclusions) pour couverture des périls (incendie, tempête, vol, bris de machine, ...)

SERVIOR a également souscrit au profit du Client une police d'assurances, responsabilité civile du Client dans le cadre de la prise en charge par le Centre de jour pour personnes âgées, dont le coût est compris dans le prix d'accueil.

Pour toute garantie d'assurance supplémentaire, le Client conserve la liberté de choix de son assurance.

4. Révision du Contrat

À l'exception des stipulations contenues dans les annexes, toute modification ou ajout au Contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Dans l'hypothèse où une des prestations prévues au Contrat ne peut pas être fournie à titre temporaire, le Client reste néanmoins redevable de l'intégralité du prix d'accueil et de prise en charge tel que prévu au Contrat. Le Client ne peut pas déduire un quelconque montant de ce prix d'accueil et de prise en charge, comme il ne peut pas différer ou refuser le paiement, que ce soit en partie ou en entier, des montants facturés par SERVIOR.

Au cas où une des stipulations du Contrat s'avère nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, cette nullité, cette caducité, cette absence de possibilité ou d'effet, n'affectera pas les autres stipulations du présent Contrat. Les parties s'engagent à remplacer dans cette hypothèse la stipulation nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, par une stipulation qui se rapproche le plus de la volonté exprimée par les parties au Contrat.

5. Durée et résiliation

Le Contrat est résilié dans les cas suivants :

- a. Le Client peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée, en observant un délai de préavis d'un mois à compter de la réception de la lettre par SERVIOR.
- b. SERVIOR peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée et en observant un délai de préavis d'un mois en cas de fermeture temporaire ou définitive du Centre.
- c. SERVIOR peut résilier le Contrat par lettre recommandée sans préavis et après deux rappels écrits, si:
 - le Client viole les obligations contractuelles ou les dispositions du règlement interne,
 - le Client ne paie pas pendant deux mois consécutifs le prix facturé des prestations reçues à leur date d'échéance,
 - le Client accumule à plus de trois reprises des retards de paiement du prix d'accueil et de prise en charge.
- d. SERVIOR peut résilier le Contrat, par lettre recommandée en indiquant les motifs, avec un préavis d'un mois, en cas d'impossibilité d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave entre le personnel et le Client.
- e. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, si son personnel est exposé à des agressions, des menaces ou autres faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique.
- f. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, en cas de dégradation subite et durable de la santé du Client et que SERVIOR est dans l'incapacité de lui fournir les soins requis dans le Centre.

- g. Le Contrat est résilié immédiatement en cas de décès du Client ou en cas d'admission du Client dans une structure long séjour.

6. Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution des présentes CG.



Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.

II) RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Préambule:

Vous entrez dans un Centre de jour pour personnes âgées, qui propose les différents services adaptés à votre situation. La direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible tant personnellement qu'avec les autres Clients.

Tous les usagers du Centre de jour pour personnes âgées (clients, personnel, bénévoles) forment une communauté de vie qui est fondée sur une base de confiance, de respect mutuel en lien avec les valeurs promues par SERVIOR à savoir le professionnalisme, le respect, le plaisir, le bien être et l'attention envers nos Clients.

Le présent règlement d'ordre intérieur a pour but de fixer les lignes directrices de cette communauté de vie, du fonctionnement du Centre de jour pour personnes âgées et des droits et obligations des Clients, du personnel et des visiteurs. Les prestations qui sont dispensées aux Clients doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'inclusion sociale.

1. Dispositions relatives aux Clients

1.1. Respect de la vie privée

SERVIOR s'engage à respecter la vie privée des Clients et à n'imposer à ces derniers aucun choix à caractère commercial, culturel, idéologique, philosophique ou religieux.

1.2. La vie communautaire

Le Centre de jour pour personnes âgées est ouvert les jours ouvrables (lundi à samedi) de 8.00 heures à 18.00 heures.

Le Centre de jour pour personnes âgées est intégré dans une structure d'hébergement dénommée Maison des aînés qui se compose de 3 zones:

- Zone privée

La zone privée constitue le logement du Résident, son lieu de vie. Cet espace est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis le nettoyage et tout acte de soins et d'encadrement assurés par SERVIOR.

Le prix de pension mensuel du logement varie en fonction du type de logement.

- Zone publique

La zone publique se compose de tous les locaux accessibles aux Résidents de la Maison des aînés mais aussi aux personnes extérieures. Il s'agit notamment du hall d'entrée, des couloirs, des séjours, du restaurant, des locaux tels que cafétéria, épicerie, salon de coiffure, salle polyvalente et de tout autre lieu ne faisant pas partie d'une autre zone.

Au niveau de la zone publique, une apparence soignée est exigée.

- Zone fonctionnelle

La zone fonctionnelle est composée de tous les locaux nécessaires au bon fonctionnement de la Maison des aînés tel que les locaux du bloc fonctionnel (infirmierie, cabinet médical, dépôts), les bureaux de l'administration ainsi que les locaux techniques (cuisine, chaufferie, ateliers, etc.).

L'accès à cette zone est strictement réservé aux personnes autorisées.

1.3. Protection contre le bruit

Les périodes de repos sont fixées au Centre de jour pour personnes âgées de 13h à 15h.

Durant cette période, le Client, le personnel et les visiteurs doivent s'abstenir de faire du bruit et doit respecter le repos d'autrui. SERVIOR s'engage à garantir dans la mesure du possible ces périodes de repos.

Il est permis d'organiser exceptionnellement des activités durant les périodes de repos à condition d'avoir obtenu préalablement l'accord de la direction et de respecter les conditions imposées par celle-ci.

L'organisation de ces activités devra être annoncée en temps utile.

1.4. Les repas

Les Clients reçoivent, chaque jour, le café du matin, le déjeuner (un repas chaud complet) et une collation qui sont incluses dans le prix journalier d'accueil.

Une nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

Les menus des repas sont communiqués aux Clients au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

SERVIOR met gratuitement à la disposition des Clients de l'eau. D'autres boissons non alcoolisées respectivement des boissons alcoolisées peuvent être demandées moyennant facturation selon les tarifs affichés dans la liste des suppléments disponible à l'administration.

Les visiteurs du Centre de jour pour personnes âgées en accompagnement d'un Client peuvent, à leur demande, participer au déjeuner moyennant facturation selon le tarif affiché dans la liste des suppléments disponible à l'administration du Centre de jour pour personnes âgées.

Pour des mesures d'hygiène, les Clients et/ou les visiteurs ne sont pas autorisés à amener des denrées alimentaires au Centre de jour pour personnes âgées.

1.7. Animaux domestiques

La garde d'un animal domestique n'est en principe pas autorisée, hormis s'il s'agit d'un chien d'assistance en ordre de vaccinations, qu'il ne salisse ou ne détériore pas les installations du Centre de jour pour personnes âgées et qu'il ne perturbe pas la vie collective.

1.8. Sécurité

Le Client doit veiller à ne pas s'exposer lui-même ou exposer autrui à des risques de sécurité. SERVIOR n'assume qu'une obligation de moyens quant à la sécurité des Clients.

Toutes les plages de circulation telles que portes d'entrée, couloirs, cages d'escaliers, etc. doivent rester dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'y entreposer des objets.

Il est interdit aux Clients de détenir à l'intérieur du Centre de jour pour personnes âgées des produits facilement inflammables et/ou explosifs.

En conformité avec l'article 6 de la loi modifiée du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer/vapoter dans les locaux à usage collectif du Centre de jour pour personnes âgées, y compris les ascenseurs et corridors.

Dans le même esprit, l'usage excessif d'alcool, risquant de provoquer des perturbations dans la vie collective et de porter atteinte aux autres Clients, est prohibé.

SERVIOR ne met en principe pas à la disposition du Client un système d'appel-malade sauf en cas de risques d'errance.

La perte ou le dégât causé au système appel malade par une utilisation inappropriée par le Client sera à la charge de ce dernier.

L'utilisation d'une chaise roulante électro-motorisée dans l'enceinte du Centre de jour pour personnes âgées peut être autorisée. Toutefois, la vitesse de circulation doit être adaptée et de façon générale, l'utilisation ne doit pas constituer un danger pour soi-même ou pour autrui.

2. Dispositions relatives aux visiteurs

2.1. Modalités pratiques

Le Client a le droit de recevoir des visiteurs pour l'accompagner au déjeuner, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des Clients et du bon fonctionnement du Centre de jour pour personnes âgées et des soins prodigués.

Les visiteurs sont tenus lors de chaque visite de respecter le calme et la sérénité du Centre de jour pour personnes âgées.

Le comportement et les propos des visiteurs doivent permettre la préservation de relations courtoises avec les autres Clients, visiteurs et le personnel. Un respect mutuel est indispensable pour une prise en charge harmonieuse.

Les visiteurs s'engagent à respecter l'intimité des Clients lors et après leur venue en ne divulguant aucune information/commentaire/photo à leur sujets, ni sur le Centre de jour pour personnes âgées/la Maison des aînés ni sur le personnel sur les médias sociaux.

2.1. Animaux domestiques

Les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie compatible avec les lieux et les personnes hébergées, mais sous leur seule responsabilité.

Ils ne peuvent circuler seuls au sein des parties communes de la Maison des aînés et doivent impérativement être empêchés, par quelque moyen que ce soit, d'importuner les résidents et le personnel. Les animaux ne doivent présenter aucun danger pour les Clients/Résidents, le personnel et les autres visiteurs. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès de la Maison des aînés. En cas de déjections, d'urine dans les logements et/ou les parties collectives, le nettoyage doit être assuré par le visiteur.

3. Dispositions relatives au personnel

3.1. Organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier et de membres de personnel soignant.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque Client, pouvant être consulté à tout moment par le Client ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie.

3.2. Pourboires

En principe, le Client n'est pas autorisé à donner des pourboires au personnel.

Le Client est informé que le personnel n'est pas autorisé à accepter des pourboires.

Toutefois, une collecte en faveur du personnel peut être organisée annuellement.

3.3. Dispositions diverses

Les Clients sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal.

La responsabilité du Centre de jour pour personnes âgées ne saurait être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration des biens personnels. En conséquence, il est recommandé au Client de ne pas garder avec lui bijoux, argent ou valeurs.

SERVIOR se refuse de prendre en dépôt ou à gérer des biens ou valeurs appartenant à un Client.

En cas de pluralités de Représentants et/ou personnes de contact désignées par le Client, seule la première sera contactée pour toute information à demander ou à communiquer en lien avec ce Client.

4. Observations-Réclamations-Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des Clients, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au Chargé de direction du Centre de jour pour personnes âgées. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage.

Toutes les questions d'ordre éthique peuvent être communiquées par divers moyens afin de permettre leur traitement, à savoir:

- une adresse mail spécifique communiquée par la réception,
- une boîte aux lettres placée dans la Maison des aînés,
- des référents spécifiquement formés qui assurent une assistance adéquate.



Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.