

# Règlement d'ordre intérieur des Résidences Seniors

Chère résidente,  
Cher résident,

La direction de la société Päiperléck ainsi que son personnel vous souhaite la bienvenue.

En tant qu'entreprise familiale luxembourgeoise, nous attachons une grande importance à la perception globale du client. C'est la raison pour laquelle toutes nos activités visent à maintenir et, si possible, à améliorer le bien-être de nos clients grâce à un large éventail de services de qualité.

Nous veillons toujours à offrir la meilleure qualité possible dans toutes les activités et afin de garantir cela, certaines règles et lignes directrices sont nécessaires. Celles-ci sont définies dans le règlement interne suivant et s'appliquent à chaque résident/résidente de notre société.

## 1 Article : Personne de contact

Le Responsable Résidence est la personne de contact principal. Il est à l'écoute des résidents pour toute question relative au bien-être et à l'organisation générale de la Résidence.

A ce titre, il veille au respect du présent règlement d'ordre intérieur.

En revanche, le Responsable Résidence ne saurait être tenu pour responsable des agissements des pensionnaires et des troubles ou dommages résultant du non-respect par un pensionnaire du présent règlement d'ordre intérieur.

Le personnel de la Résidence est au service des pensionnaires dans la limite de ses attributions professionnelles.

## 2 Article : Admission du pensionnaire

**2.1** A l'admission, le résident reçoit un badge ou clé pour son appartement ainsi qu'une clé pour la boîte aux lettres. En cas de perte du badge ou de la clé, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

Chaque résident dispose d'un bracelet Téléalarme. Grâce à ce bracelet, le résident peut contacter à tout moment le personnel soignant. En cas de perte et/ou de détérioration volontaire de ce bracelet, les frais de remplacement sont à la charge du résident selon les tarifs en vigueur.

**2.2** La date de l'admission est fixée d'un commun accord :

---

**2.3** Toute demande introduite ou information reçue de l'Assurance Dépendance, en vue de la prise en charge du résident, doit être transmise aux Responsable Infirmerie Résidence, ceci afin de permettre la meilleure prise en charge du résident.

**2.4** Tous les documents nécessaires à l'admission et à la prise en charge du résident (contrat de logement, contrat de prise en charge, ordre de domiciliation, anamnèse, ...) doivent être remis **au plus tard le jour de l'admission** au / à la Responsable Résidence.

### **3 Article : Sécurité au sein de la Résidence**

- 3.1** Le personnel soignant est sur place 24hrs/24 et 7jrs/7.
- 3.2** Toute forme de surveillance audiovisuelle et vidéo est interdite. Un non-respect engendrera immédiatement une déclaration au Commissariat de Police et fera l'objet d'une poursuite en justice.
- 3.3** Il est interdit de fixer toute sorte d'objet sur les murs de la chambre sans l'autorisation du Responsable Résidence. En cas d'accord, ces travaux seront réalisés par notre conciergerie.
- 3.4** Il est déconseillé au résident de mettre des tapis dans l'appartement pour éviter les risques de chute.
- 3.5** Il est également interdit de porter ou d'être en possession de toute sorte d'armes et/ou munitions. Cette interdiction vaut pour l'ensemble du site.
- 3.6** Tous les locaux sont équipés de détecteurs de fumée. En cas d'alarme incendie les résidents sont tenus de suivre strictement les instructions données par le personnel.  
Des exercices et des formations incendies sont régulièrement organisés.
- 3.7** Il est interdit de fumer dans les appartements ainsi que dans l'intégralité de l'immeuble<sup>1</sup>.
- 3.8** Il y a également interdiction absolue d'y installer tout type de plaque chauffante, tapis chauffant, etc.
- 3.9** Il est également interdit d'allumer des bougies ainsi que tout élément pouvant s'enflammer / prendre feu (par exemple : chauffer sur la plaque de cuisson des aliments sans matériel approprié).
- 3.10** Il est interdit d'installer sur les balcons tout autre objet à l'exception des meubles de jardin.

### **4 Article : Heures d'ouverture**

- 4.1** Toutes nos résidences sont généralement ouvertes au public en accédant par la porte principale aux horaires suivants :
  - de lundi à vendredi entre 8h00 et 18h00
  - le samedi entre 9h00 et 17h30
  - le dimanche et les jours fériés des horaires particuliers sont applicables.

Les horaires particuliers peuvent être consultés dans la structure respective.

Un numéro d'appel est affiché à la porte d'entrée.

- 4.2** En dehors de ces horaires, les portes sont fermées et l'accès sera garanti moyennant utilisation de la sonnette.
- 4.3** En cas de non-réaction, il faudra appeler le numéro affiché à la porte d'entrée.

---

<sup>1</sup> Dans la résidence Am Park Bissen, les résidents sont autorisés de fumer dans la salle fumeurs au deuxième étage.

## 5 Article : Vie sociale au sein de la Résidence

- 5.1 Le résident s'engage à porter une tenue de ville dans les parties communes de la résidence et dehors de l'appartement / chambre, ainsi qu'un comportement adapté tout au long de son séjour.
- 5.2 Si le résident **omet de se conformer au présent règlement** (et en dehors de toute explication médicale-pathologie), cela peut provoquer la rupture du contrat de logement. Des faits sérieux et préjudiciables peuvent ainsi motiver une décision de résiliation pour incompatibilité avec la vie en collectivité.
- Si ce comportement est en lien avec une pathologie, une concertation avec le Responsable Résidence est nécessaire afin de trouver une structure plus adaptée. L'établissement actuel peut ne plus répondre aux besoins du résident.
- 5.3 Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer le personnel ou le / la Responsable Résidence pour que des mesures adaptées soient prises.

## 6 Article : Nettoyage

- 6.1 L'équipe de nettoyage s'occupe quotidiennement du nettoyage de l'appartement, sauf les dimanches et jours fériés. Elle vide les poubelles, change les serviettes, les gants de toilette et les draps du lit au besoin.
- 6.2 Le changement des draps de lit se fait 1x par semaine. Celui des serviettes et des gants de toilette est journalier (sauf cas exceptionnel).
- 6.3 Selon le désir du pensionnaire, un service de lingerie est garanti une fois par semaine. Ce service est facturé au pensionnaire selon les tarifs en vigueur.

## 7 Article : Restauration

- 7.1 Les repas sont servis au restaurant. Un buffet est prévu les matins et soirs, un service à trois plats est servi à midi, ainsi qu'un goûter l'après-midi.
- 7.2 Les menus sont établis pour être équilibrés et les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte si tel est communiqué au chef de cuisine.
- 7.3 Il est strictement interdit d'apporter des repas préparés soi-même ainsi que toute sorte de boissons alcoolisées à la salle de restauration.
- 7.4 Un service en chambre est possible et sera facturé selon le tarif en vigueur (sauf en cas de maladie du résident).
- 7.5 Des consommations en extra ou repas supplémentaires peuvent être directement mis sur la facture du résident au restaurant.
- 7.6 Les résidents peuvent inviter des invités et visiteurs à déjeuner en prévenant le service du restaurant de préférence la veille voire le jour même jusqu'à 10 heures du matin. Les repas seront facturés directement au visiteur qui les réglera sur place ou bien ils seront rajoutés, avec l'accord du résident, sur sa facture.

## **8 Article : Animaux domestiques**

- 8.1** Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés, à l'exception que le résident souffre d'un handicap tel qu'une cécité et que le chien est indispensable à sa vie quotidienne. Dans ces cas, après l'accord explicite du Responsable Résidence et une analyse complète de la situation avec la famille du résident, un contrat animal domestique doit être conclu pour définir le cadre juridique de la gestion de l'animal de compagnie.
- 8.2** Sur demande et avec l'accord préalable du / de la Responsable Résidence, lors des visites, les animaux de compagnie sont les bienvenus dans la mesure où ils ne gênent pas ou n'incommodent pas par leur comportement les autres pensionnaires et résidents.
- Ils n'ont pas le droit de circuler librement dans les couloirs et les parties communes de la Résidence.
- 8.3** Une hygiène rigoureuse de l'animal est nécessaire et s'impose par ce fait.
- 8.4** L'accès à la salle de restauration est interdit aux animaux.

## **9 Article : Respect et libertés fondamentales**

- 9.1** Le pensionnaire est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, qui s'exprime dans le respect réciproque :
- des intervenants extérieurs
  - des salariés
  - des autres résidents
  - les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni gêner le fonctionnement du service
  - la consommation raisonnable des boissons alcoolisées est tolérée. Un comportement inadéquat suite à l'abus est sanctionné (refus accès restaurant et locaux communs, résiliation du contrat, ...).
- 9.2** Ces libertés fondamentales se traduisent par :
- le respect de la vie privée
  - la liberté d'opinion
  - la liberté de culte
  - le droit à l'information
  - la liberté de circulation (sauf contre-indication médicale)
  - le droit aux visites (en commun accord avec la famille ou tuteur)
  - libre choix du médecin traitant.
- 9.3** Les résidents circulent librement. En cas d'absence et afin d'éviter toutes inquiétudes et perturbations d'organisation du service au restaurant et des soins, le résident est tenu à informer le(a) Responsable Infirmerie Résidence ou le / la Responsable Résidence.
- 9.4** Dans le but de préserver le repos de chacun, les résidents veilleront à ne pas faire de bruit entre 22h00 et 6h00, ni dans leur appartement / chambre, ni dans la Résidence. Ils éviteront d'utiliser tout appareil bruyant (TV, radio, etc...) sauf équipement particulier adapté (casque) ou son modéré.
- 9.5** Le résident est responsable des dégâts et des détériorations provenant de son fait (engorgement des tuyaux de WC, bris divers, etc.). Il est cependant strictement interdit de jeter quoi que ce soit dans les toilettes ou par les fenêtres. Les frais de réparation et de nettoyage lui seront facturés.

## 10 Article : Services

- 10.1** Le courrier entrant est distribué quotidiennement par notre personnel.
- 10.2** La levée des courriers sortants est réglementée différemment par chaque maison. Votre Responsable Résidence vous renseignera sur les horaires de levée.
- 10.3** Le service de la préparation et distribution des médicaments est à charge du résident, s'il a opté pour le forfait de préparation « Pillbox », selon les tarifs en vigueur<sup>2</sup>.

L'équipe soignante tient à jour, sur demande et contre paiement, la prescription, le renouvellement des ordonnances nécessaires au bien-être du résident et procède également à la commande auprès de la pharmacie à la distribution des médicaments.

Bien évidemment ce service est uniquement proposé au cas où le résident consulte un médecin exerçant son activité au sein de la résidence.

Le personnel ne peut être tenu pour responsable si la commande ou la livraison est refusée en raison d'une circonstance imputable au résident.

Il en est de même des demandes et d'organisation des séances de kinésithérapie ainsi que de la commande de couches qui se fera ou bien par le personnel ou bien par le résident ou bien par sa famille.

Les frais y relatifs sont bien évidemment intégralement en charge du résident.

- 10.4** Des petites emplettes peuvent se faire par le biais de notre personnel et cela selon leur disponibilité. Ce service peut être pris en charge par l'Assurance Dépendance ou sera facturé au pensionnaire.
- 10.5** L'accompagnement chez un médecin est possible et sera facturé au résident selon les tarifs en vigueur (par minutes et km).
- 10.6** Les frais supplémentaires relatifs aux excursions ou sorties proposées par l'équipe éducative ne sont pas inclus dans les tarifs de location et constituent des coûts supplémentaires au contrat de logement.
- 10.7** Le parking « Visiteurs » est strictement réservé aux visiteurs. Les résidents ne sont pas autorisés à s'y garer<sup>3</sup>.
- 10.8** Le règlement interne à l'immeuble et le règlement de voirie du site sont également à respecter et sont affichés au sein de la résidence.
- 10.9** Toute revendication/réclamation éventuelle en relation avec le contrat de logement voire avec le présent règlement d'ordre intérieur est à présenter de manière écrite à le / la Responsable Résidence.

**Ce règlement d'ordre intérieur est non exhaustif et peut être, à tout moment, modifié et adapté.**

---

<sup>2</sup> Pas applicable à la Résidence Seniors Eisknippen à Wiltz et la Résidence Am Park Bissen (sauf appartements seniors).

<sup>3</sup> Pas applicable à la Résidence Ronnwiss à Rodange. Les places parking de la ville sont à utiliser en cas de besoin.



Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

\_\_\_\_\_

Nom et prénom du Résident / de la Résidente :

Date : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

# Geschäftsordnung der Seniorenresidenzen

Liebe Bewohnerin,  
lieber Bewohner,

die Direktion der Gesellschaft Päiperléck sowie deren Personal heißen Sie herzlich willkommen.

Als luxemburgisches Familienunternehmen legen wir großen Wert darauf, den Kunden ganzheitlich wahrzunehmen. Daher sind alle Tätigkeiten dazu gedacht, das Wohlergehen unserer Kunden dank eines breiten Spektrums an Qualitätsleistungen zu erhalten und, wenn möglich, zu verbessern.

Wir achten stets auf die Erbringung höchster Qualität. Um die bestmögliche Qualität bei allen Tätigkeiten zu bieten, sind bestimmte Regeln und Leitlinien notwendig. Diese sind in der folgenden internen Regelung festgelegt und gelten für jede/n Bewohner/in unserer Gesellschaft.

## 1 Artikel: Ansprechperson

Der/die Direktor/in der Einrichtung ist die Hauptansprechperson. Er/sie hat ein offenes Ohr für die Bewohner hinsichtlich ihres Wohlergehens sowie ihren Fragen zu den organisatorischen Abläufen der Residenz.

Diesbezüglich achtet er/sie auf die Einhaltung der vorliegenden Geschäftsordnung.

Im Gegenzug haftet der/die Direktor/in der Einrichtung nicht für Handlungen der Bewohner oder Störungen und Schäden, die durch die Nichteinhaltung der vorliegenden Geschäftsordnung durch einen Bewohner verursacht wurden.

Das Personal der Residenz steht den Bewohnern im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeiten zur Verfügung.

## 2 Artikel: Aufnahme des Bewohners

**2.1** Bei Aufnahme erhält der Bewohner eine Zugangskarte oder einen Schlüssel für sein Zimmer sowie einen Schlüssel für den Briefkasten. Bei Verlust der Zugangskarte oder des Schlüssels gehen die Wiederbeschaffungskosten gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners.

Jeder Bewohner erhält ein Telealarm-Armband. Mithilfe dieses Armbands kann der Bewohner das Pflegepersonal zu jedem Moment kontaktieren. Bei Verlust und/oder bei vorsätzlicher Beschädigung dieses Armbands gehen die Wiederbeschaffungskosten gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners.

**2.2** Das Aufnahmedatum wird einvernehmlich festgesetzt auf den: \_\_\_\_\_

**2.3** Jede Anfrage oder Information von Seiten der Pflegeversicherung bezüglich der Betreuung des Bewohners muss den Pflege- oder Krankenpflegekräften übermittelt werden, um eine bestmögliche Betreuung des Bewohners gewährleisten zu können.

**2.4** Sämtliche für die Aufnahme und Betreuung des Bewohners notwendigen Dokumente (Mietvertrag, Betreuungsvertrag, Einzugsermächtigung, Anamnese, ...) müssen dem/der Direktor/in der Einrichtung **spätesten**

**2.5** **s am Tag der Aufnahme** übergeben werden.

### **3 Artikel: Sicherheit innerhalb der Residenz**

- 3.1** Das Pflegepersonal ist 24 Stunden und an 7 Tagen der Woche vor Ort.
- 3.2** Jede Form von audiovisueller und Videoüberwachung ist untersagt. Eine Nichtbeachtung zieht unverzüglich eine Anzeige bei der Polizei sowie gerichtliche Schritte nach sich.
- 3.3** Es ist nicht erlaubt, ohne Genehmigung des/der Direktor/in der Einrichtung etwas an den Wänden des Zimmers zu befestigen. Bei Genehmigung werden diese Arbeiten von unserer Hausmeisterei ausgeführt.
- 3.4** Es wird dem Bewohner davon abgeraten, Teppiche im Zimmer auszulegen, um das Sturzrisiko zu mindern.
- 3.5** Es ist ebenfalls untersagt, jegliche Form von Waffen und/oder Munition bei sich zu tragen oder zu besitzen. Dieses Verbot gilt für das gesamte Gelände.
- 3.6** Alle Räumlichkeiten sind mit Rauchmeldern ausgestattet. Bei Feueralarm haben die Bewohner strikt den Anweisungen des Personals Folge zu leisten.  
  
Es werden regelmäßig Übungen und Informationsveranstaltungen zum Verhalten im Brandfall abgehalten.
- 3.7** Es ist nicht gestattet, in den Zimmern sowie im gesamten Gebäude zu rauchen.
- 3.8** Es ist zudem streng verboten, jegliche Art von Heizplatten, Heizmatten o. Ä. zu verwenden.
- 3.9** Es ist ebenfalls verboten, Kerzen oder jegliche Gegenstände, die entflammbar sind / Feuer fangen können, anzuzünden/einzuschalten (z. B. Lebensmittel ohne geeignetes Kochgeschirr auf der Kochplatte zu erhitzen).
- 3.10** Es ist verboten, auf dem Balkon andere Gegenstände als Gartenmöbel aufzustellen.

### **4 Artikel: Öffnungszeiten**

- 4.1** Die Residenz grundsätzlich über den Haupteingang zu folgenden Uhrzeiten zugänglich.
  - montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr;
  - samstags zwischen 9:00 Uhr und 17:30 Uhr;
  - an Sonn- und Feiertagen gelten besondere Öffnungszeiten.

Die genauen Öffnungszeiten können in der jeweiligen Residenz eingesehen werden.

- 4.2** Eine Telefonnummer hängt lesbar am Haupteingang aus.
- 4.3** Außerhalb der Öffnungszeiten sind die Türen geschlossen und der Zugang ist über eine Klingel möglich.
- 4.4** Sollte auf das Klingeln keine Reaktion erfolgen, ist die Telefonnummer am Haupteingang anzurufen.



## 5 Artikel: Sozialleben innerhalb der Residenz

- 5.1 Der Bewohner verpflichtet sich dazu, in den Gemeinschaftsräumen der Residenz und außerhalb der Wohnung / des Zimmers gepflegte Kleidung zu tragen, sowie sich während seines gesamten Aufenthalts angemessen zu verhalten.
- 5.2 Hält sich der Bewohner **nicht an die vorliegende Regelung** (ausgenommen dies ist medizinisch-pathologisch bedingt), kann dies die Auflösung des Mietvertrags zufolge haben. Auch das Vorliegen von schwerwiegenden nachteiligen Tatsachen kann eine Auflösung des Mietvertrags wegen Unvereinbarkeit mit dem Leben in einer Gemeinschaft rechtfertigen.

Ist dieses Verhalten pathologisch zu erklären, findet eine Beratung mit dem/der Direktor/in der Einrichtung statt, um eine angemessenere Einrichtung ausfindig zu machen, da die momentane Einrichtung möglicherweise den Bedürfnissen der betreffenden Person nicht mehr gerecht wird.

- 5.3 Bei Feststellung einer für eine Person oder ein Objekt schädlichen Tatsache muss das Personal oder der/die Direktor/in der Einrichtung darüber informiert werden, um geeignete Maßnahmen ergreifen zu können.

## 6 Artikel: Reinigung

- 6.1 Das Reinigungsteam reinigt täglich die Zimmer, ausgenommen an Sonn- und Feiertagen. Es leert Mülleimer, wechselt Handtücher und Waschlappen, sowie, bei Bedarf, die Bettwäsche.
- 6.2 Die Bettwäsche wird 1x pro Woche gewechselt. Handtücher und Waschlappen werden täglich ausgewechselt (außer in Ausnahmefällen).
- 6.3 Je nach Wunsch des Bewohners wird einmal pro Woche ein Wäscheservice angeboten. Dieser Service wird dem Bewohner gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt.

## 7 Artikel: Mahlzeiten

- 7.1 Die Mahlzeiten werden im Speisesaal serviert. Für Frühstück und Abendessen ist ein Büffet vorgesehen, mittags ein Drei-Gänge-Menü und nachmittags eine Zwischenmahlzeit.
- 7.2 Die Menüs werden ausgewogen zubereitet. Dabei werden die ärztlich verordneten Ernährungsweisen der Bewohner berücksichtigt, vorausgesetzt, diese wurden dem Küchenchef mitgeteilt.
- 7.3 Es ist strengstens untersagt, selbst zubereitete Mahlzeiten sowie jegliche Form alkoholischer Getränke in den Speisesaal mitzubringen.
- 7.4 Eine Bewirtung im Zimmer ist möglich und wird gemäß der geltenden Preise in Rechnung gestellt (außer im Krankheitsfall des Bewohners).
- 7.5 Ein Mehrbedarf oder Zusatzmahlzeiten können dem Bewohner direkt im Speisesaal berechnet werden.
- 7.6 Die Bewohner können Gäste oder Besucher zum Essen einladen, wenn das Küchenpersonal

bestenfalls am Vortrag oder ansonsten am selben Tag bis spätestens 10:00 Uhr morgens darüber in Kenntnis gesetzt wurde.

Die Mahlzeiten werden dem Besucher direkt in Rechnung gestellt, die er vor Ort begleichen kann. Bei Einverständnis des Bewohners können sie auch auf dessen Rechnung gesetzt werden.

## **8 Artikel: Haustiere**

**8.1** Haustiere sind nicht gestattet, außer wenn der Bewohner unter einem Handicap, z. B. Erblindung, leidet und der Hund unerlässlich im alltäglichen Leben ist. In diesem Fall muss ein Kompromiss gefunden werden. In diesem Falle, nach dem ausdrücklichen Einverständnis des Direktors/der Direktorin der Einrichtung, und einer ganzheitlichen Analyse der Situation mit der Familie des Bewohners, muss ein Haustiervertrag abgeschlossen werden, um den rechtlichen Rahmen zur Haltung eines Haustiers festzulegen.

**8.2** Auf Anfrage und mit der vorherigen Zustimmung des/der Direktors/in der Einrichtung sind Haustiere bei Besuchen willkommen, vorausgesetzt, sie stören oder behindern durch ihr Verhalten nicht andere Bewohner.

Sie dürfen sich in den Fluren und Gemeinschaftsräumen der Residenz nicht frei bewegen.

**8.3** Eine strenge Hygiene ist notwendig für das Tier und somit einzuhalten.

**8.4** Der Zugang zum Speisesaal ist für Tiere nicht gestattet.

## **9 Artikel: Respekt und Grundfreiheiten**

**9.1** Der Bewohner hat ein Anrecht auf die Respektierung seiner Grundfreiheiten, die sich im gegenseitigen Respekt folgender ausdrückt:

- externen Dienstleistern
- Angestellten
- anderen Bewohnern
- Besucher dürfen die Ruhe des Ortes nicht stören oder die organisatorischen Abläufe behindern
- Ein mäßiger Genuss von alkoholischen Getränken wird geduldet. Ein unangemessenes Verhalten in Folge von Alkoholmissbrauch wird sanktioniert (Verweigerung des Zugangs zum Speisesaal und Gemeinschaftsräumen, Auflösung des Vertrags, ...).

**9.2** Diese Grundfreiheiten sind im Einzelnen:

- Respekt des Privatlebens
- Meinungsfreiheit
- Glaubensfreiheit
- Anrecht auf Information
- Bewegungsfreiheit (sofern aus medizinischer Sicht nichts dagegen spricht)

- Anrecht auf Besuche (in Absprache mit der Familie oder dem Vormund)
  - freie Arztwahl.
- 9.3** Die Bewohner können sich frei bewegen. Der Bewohner hat bei Abwesenheiten von der Residenz den/die Pflegeleiter/in oder den/die Direktor/in der Einrichtung zu informieren, um jegliche Beunruhigung sowie Störungen im Restaurationsbetrieb zu vermeiden.
- 9.4** Um die allgemeine Ruhe zu gewährleisten, haben die Bewohner darauf zu achten, zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr weder in ihrer Wohnung / ihrem Zimmer noch in der Residenz laute Geräusche zu verursachen. Sie vermeiden die Benutzung von lauten Geräten (Fernseher, Radio, etc.), verwenden entsprechende Ausstattung (Kopfhörer) oder stellen eine gemäßigte Lautstärke ein.
- 9.5** Der Bewohner ist verantwortlich für von ihm verursachte Schäden (Verstopfung der Toiletten, diverse Bruchschäden, etc.).

Es ist streng verboten, Gegenstände in die Toiletten oder aus dem Fenster zu werfen. Die Reparatur- und Reinigungskosten werden ihm in Rechnung gestellt.

## 10 Artikel: Leistungen

- 10.1** Die eingehende Post wird täglich von unserem Personal verteilt.
- 10.2** Die Abholung der ausgehenden Post ist für jede Residenz unterschiedlich geregelt. Der/Die Direktor/in Ihrer Einrichtung informiert Sie über die Abholungsuhzeiten.
- 10.3** Die Vorbereitung und Verteilung von Medikamenten geht gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners, falls er die Vorbereitungspauschale "Pillbox" gewählt hat<sup>4</sup>.

Auf Anfrage und gegen Bezahlung erneuert das Personal die für das Wohlergehen des Bewohners notwendigen ärztlichen Rezepte und nimmt ebenfalls die Bestellung der Medikamente in der Apotheke sowie deren Verteilung vor.

Selbstverständlich wird diese Leistung nur angeboten, falls der Bewohner einen Arzt konsultiert, der in der Residenz tätig ist.

Das Personal kann nicht verantwortlich gemacht werden, wenn die Bestellung oder Lieferung durch einen dem Bewohner geschuldeten Umstand abgelehnt wird

Dasselbe gilt für Anfragen zu und die Organisation von Physiotherapie, sowie die Bestellung von Saugeinlagen, die entweder vom Personal oder dem Bewohner selbst bzw. dessen Familie vorgenommen wird.

Die diesbezüglich entstehenden Kosten gehen vollständig zulasten des Bewohners.

- 10.4** Kleine Erledigungen können je nach Verfügbarkeit von unserem Personal übernommen werden. Diese Leistung wird entweder von der Pflegeversicherung übernommen oder dem Bewohner in Rechnung gestellt.
- 10.5** Die Begleitung zu einem Arzttermin ist möglich und wird dem Bewohner gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt (nach Minuten- und Kilometeranzahl).
- 10.6** Zusätzliche Kosten in Bezug auf vom Personal angebotene Ausflüge oder Ausfahrten sind

---

<sup>4</sup> Dies gilt nicht für die Seniorenresidenz Eisknippchen in Wiltz und die Residenz Am Park Bissen (Seniorenappartments ausgenommen).

nicht im Pensionspreis enthalten und stellen Zusatzgebühren im Mietvertrag dar.

- 10.7 Der als "Besucherparkplatz" ausgewiesene Parkplatz ist ausschließlich Besuchern vorbehalten. Die Bewohner dürfen dort nicht parken<sup>5</sup>.
- 10.8 Die interne Regelung des Gebäudes und die Bauverordnungen des Standorts sind ebenfalls einzuhalten und hängen in der Residenz aus.
- 10.9 Sämtliche Missstände/Beschwerden in Bezug auf den Mietvertrag oder die vorliegende interne Geschäftsordnung sind in schriftlicher Form an den/die Direktor/in der Einrichtung zu richten.

**Diese interne Geschäftsordnung ist nicht erschöpfend und kann jederzeit abgeändert und angepasst werden.**

Unterschrift mit dem Vermerk "Zur Kenntnis genommen"

---

Name und Vorname :

Datum: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

*Dieses Dokument wurde von der französischen Originalfassung ins Deutsche übersetzt. Falls die deutsche Übersetzung abweicht vom französischen Wortlaut, gilt die französische Originalfassung.*

---

<sup>5</sup> Dies gilt nicht für die Residenz Ronnwiss in Rodange. Bei Bedarf sind die öffentlichen Parkplätze der Stadt zu benutzen.