

AUFNAHME- UND BETREUUNGSVERTRAG IM TAGESZENTRUM FÜR SENIOREN

VERTRAG NR. _____

ZWISCHEN

SERVIOR - öffentliche Einrichtung "Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées" mit Sitz in L-2427 Luxemburg, 1, Plateau du Rham, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister Luxemburg unter der Nummer J50, vertreten durch den Direktionsbeauftragten oder seinen Vertreter des Tageszentrums für ältere Menschen:

- Name: _____
- Vorname: _____
- Funktion: _____

Im Folgenden genannt "**SERVIOR**"

und

- Frau _____
- Herr _____

Matrikelnummer
(Sozialversicherung):

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

wohnhaft in: Nr. _____, Straße _____

Postleitzahl: _____, Stadt: _____

Land: _____

Telefon/GSM: _____

E-Mail (für Kontakt): _____

im Folgenden als "**Kunde**" bezeichnet

A) Datum des Inkrafttretens und Dauer des Aufnahme- und Betreuungsvertrags

Zwischen den Parteien wird vereinbart, dass dieser Betreuungsvertrag, im Folgenden als "Vertrag" bezeichnet, geschlossen wird für:

- **EINE UNBESTIMMTE DAUER**, beginnend mit dem ____/____/____
- **EINE BESTIMMTE DAUER**, ____/____/____ vom ____/____/____

B) Vertragsgegenstand

Dieser Vertrag legt die Liste und die Art der von SERVIOR angebotenen Dienstleistungen und deren Kosten für den Kunden fest.

Er legt die Regeln für die Betreuung, Pflege und Betreuung des Kunden fest.

Er setzt sich aus zwei Teilen zusammen:

- 1) die **Allgemeinen Bedingungen** (Ref.CG v1/2024), im Folgenden "**AGB**" genannt, die die gemeinsamen Bestimmungen für alle Kunden regeln. Die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung gültige Fassung sowie nachfolgende Änderungen werden dem Kunden ausgehändigt und sind auf der Website www.servior.lu abrufbar.
- 2) die **besonderen Bedingungen**, in denen die besonderen Bestimmungen festgelegt sind, die für den Kunden gelten, der den Vertrag unterzeichnet, und wie nachstehend aufgeführt:

C) Besondere Bedingungen für den Betreuungsvertrag

1. Betreuungsleistungen

SERVIOR empfängt den Kunden im Tageszentrum für ältere Menschen im Seniorenhaus Geenzbléi, 1, rue des Pêcheurs in L-9552 WILTZ.

Das Tageszentrum für Senioren ist zu den in der Hausordnung definierten Tagen und Uhrzeiten geöffnet.

Der Kunde legt im Voraus die Tage und Zeiten seiner Anwesenheit im Tageszentrum für ältere Menschen fest.

Jede Abwesenheit, mit Ausnahme von krankheitsbedingten Abwesenheiten, muss mindestens 2 Tage im Voraus der Leitung des Tageszentrums für ältere Menschen gemeldet werden. Nach Ablauf dieser Frist ist SERVIOR berechtigt, dem Kunden die Kosten im Zusammenhang mit seiner Abwesenheit in Rechnung zu stellen.

2. Sonstige Leistungen

2.1. Im Betreuungspreis enthaltene Leistungen

Neben der in Artikel 1 definierten Aufnahme- und Betreuungsleistung deckt der Betreuungspreis insbesondere die in den Artikeln 1.2.1. bis 1.2.4. der AGB näher beschriebenen Leistungen ab.

2.2. Nicht im Betreuungspreis enthaltene Leistungen

Eine regelmäßig aktualisierte Liste der von SERVIOR erbrachten Dienstleistungen aus persönlichen Gründen wird in Artikel 1.2.5. der AGB veröffentlicht und steht dem Kunden in der Verwaltung des Zentrums zur Verfügung.

SERVIOR behält sich das Recht vor, vom Kunden erhaltene Betreuungs- und Pflegeleistungen, die nicht von der Pflege- oder Krankenversicherung übernommen werden, in Rechnung zu stellen.

2.3. Externe Dienstleister

SERVIOR behält sich das Recht vor, ausschließlich mit externen Dienstleistern zusammenzuarbeiten, mit denen eine Kooperationsvereinbarung mit SERVIOR unterzeichnet wurde.

SERVIOR übernimmt keine Haftung für Handlungen externer Dienstleister.

3. Preis.

3.1. Betreuungspreis

Der Tagesbetreuungspreis beträgt _____ € (Index ____ vom _____).

Der Tagesbetreuungspreis deckt die Leistungen ab, die in der zwischen dem Staat und SERVIOR unterzeichneten Vereinbarung über die Beteiligung des Staates im Rahmen der Sozialvergütung für häusliche Pflegemaßnahmen zugunsten pflegebedürftiger älterer Menschen festgelegt sind.

Alle Leistungen, die nicht von der Pflegeversicherung oder Krankenversicherung oder einer öffentlichen oder staatlichen Stelle, die die Kosten für oder im Interesse des Kunden zahlt oder vorschießt, übernommen werden, gehen zu Lasten des Kunden.

Vorbehaltlich eines Belegs geht die geplante Hilfe und Pflege, die jedoch aufgrund des Kunden (Abwesenheit oder Ablehnung) nicht durchgeführt werden kann, zu Lasten des Kunden.

Die vom Tageszentrum für ältere Menschen außerhalb der Pflegeversicherung geleistete Hilfe und zusätzliche Pflege geht zu Lasten des Kunden.

3.2. Zahlungsbedingungen

Der Betreuungspreis und die Dienstleistungen für persönliche Bequemlichkeit werden dem Kunden am Ende jedes Monats in Rechnung gestellt, der dann über eine Frist von 7 Tagen verfügt, um eventuelle Reklamationen zu melden.

Nach Ablauf der genannten Frist sendet SERVIOR die Rechnung an das vom Kunden oder seinem Vertreter angegebene Bankinstitut zum Einzug per Lastschrift.

Die Rechnung ist 30 Tage ab Rechnungsdatum zahlbar.

3.3. Rückforderung bei Nichtzahlung des Betreuungspreises oder damit zusammenhängender Leistungen

Wenn eine Rechnung nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt angefochten wurde, behält sich SERVIOR das Recht vor, sie gemäß den in Artikel 2.1.4. der AGB beschriebenen Modalitäten einzuziehen.

4. Kundentransport

SERVIOR führt in bestimmten Fällen selbst die Transporte des Kunden von seinem Wohnort zum Tageszentrum für ältere Menschen und die Rückkehr zum Wohnort des Kunden durch. Wenn SERVIOR diese Transporte nicht durchführt, lehnt SERVIOR jegliche Haftung im Zusammenhang mit diesen und ihrer Organisation ab. Diese Transporte werden entweder vom Kunden selbst oder von einem k Hilfs- und Pflegedienst (RAS) und /oder von jedem anderen Vertragspartner organisiert und durchgeführt, den dieser mit diesem Transport beauftragen kann (im Folgenden zusammenfassend der "Transportbeauftragte"). Die Transportmittel und ihre Organisation liegen in der Wahl des Transportbeauftragten. Dieser wird nach Rücksprache mit dem Kunden und SERVIOR die Transportzeiten festlegen. Der Transportbeauftragte kann jeden Kunden ablehnen, der außerhalb des Aktionsradius des Tageszentrums für ältere Menschen wohnt. Für Kunden, die nicht von der Pflegeversicherung profitieren, gelten gesonderte Tarife, die beim Transportbeauftragten eingesehen werden können.

Der Kunde verpflichtet sich, SERVIOR mindestens 48 Stunden im Voraus über jede Abwesenheit und deren Dauer zu informieren. SERVIOR wird diese Information nach Erhalt dem Transportbeauftragten mitteilen. Im Falle der Nichteinhaltung der vorhergesagten Vorankündigung durch den Kunden und außer in Fällen höherer Gewalt kann der Transportbeauftragte seine Fahrtkosten zum Kunden in Rechnung stellen.

5. Bildrechte

Der Kunde/Vertreter:

- erlaubt SERVIOR (ohne Vergütung)
- erlaubt SERVIOR nicht

die Bildrechte des Kunden (insbesondere Fotos oder Aufnahmen, die bei von SERVIOR organisierten Veranstaltungen gemacht wurden, angefertigte Zeichnungen oder ähnliches) zu Veröffentlichungszwecken zu nutzen, insbesondere auf der Website, in Präsentationsbroschüren und jedem anderen bisher bekannten oder unbekanntem Kommunikationsmedium, wobei die Veröffentlichung nur unter absoluter Achtung der Person des Auftraggebers erfolgen darf.

6. Vertragsbeendigung

Der Vertrag endet automatisch am Tag des Todes des Kunden oder, vorbehaltlich einer vorherigen Information, am Tag der endgültigen Aufnahme des Kunden in eine Beherbergungsstruktur.

Bei Bedarf und nach Möglichkeit hat der Kunde Vorrang bei der Aufnahme in ein SERVIOR Seniorenhaus.

Die anderen Modalitäten der Kündigung dieses Vertrags sowohl durch den Kunden als auch durch SERVIOR sind in Artikel 5 der AGB festgelegt.

7. Vertragsrevidierung

Unbeschadet der Bestimmungen von Artikel 4 der AGB wird jede vom Verwaltungsrat von SERVIOR beschlossene Änderung und/oder jede rechtliche Änderung des Aufnahme- und Betreuungsvertrags Gegenstand eines Nachtrags zu diesem Vertrag.

Jede andere Änderung dieses Vertrages wird dem Kunden durch Anzeige oder auf andere Weise zur Kenntnis gebracht.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieses Vertrages und den AGB haben die Bestimmungen des Vertrages Vorrang.

Der Kunde oder sein Vertreter erklärt

- dass er damit einverstanden ist, eine digitale Kopie der Verwaltungsakte an die in diesem Vertrag angegebene E-Mail-Adresse zu erhalten, die aus den folgenden Dokumenten besteht: den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Geschäftsordnung und dem zusammengefassten Niederlassungsplan, die auch direkt auf der Website von SERVIOR abrufbar sind
- dass er eine Papierkopie der Verwaltungsakte erhalten möchte, die aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Geschäftsordnung und dem synthetisierten Niederlassungsprojekt besteht.

In jedem Fall steht das Projekt der Einrichtung in seiner Gesamtheit zur Konsultation mit dem Sekretariat des Tageszentrums für ältere Menschen zur Verfügung.

8. Datenschutz

SERVIOR verpflichtet sich, alle personenbezogenen Daten, die ihm im Rahmen der vorvertraglichen Beziehungen anvertraut oder die von seinen Reservierungsinhabern und/oder deren Vertretern erhalten wurden, unter Beachtung der Datenschutzgrundverordnung und aller anwendbaren Rechtsvorschriften zu verarbeiten.

Die Datenschutzpolitik von SERVIOR und ihre Informationshinweise sind auf der Website verfügbar und dienen der Information der Reservierungsinhaber und/oder ihrer Vertreter. Bei Fragen können Sie sich auch an den SERVIOR-Datenschutzbeauftragten wenden unter 2dpo@servior.lu.

9. Anwendbares Recht und zuständige Gerichte

Auf den vorliegenden Vertrag ist ausschließlich luxemburgisches Recht anwendbar. Die Gerichte von Luxemburg-Stadt sind ausschließlich für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Entstehung, Auslegung und Durchführung dieses Vertrags zuständig.

10. Beilagen

Integrierende Bestandteile des Vertrages sind die folgenden Dokumente, von denen der Kunde oder sein Vertreter erklärt, dass er sie zur Kenntnis genommen hat und sich verpflichtet, sie einzuhalten,

- Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in denen die Bedingungen dieses Vertrags festgelegt sind,
- Die Hausordnung,
- Das Niederlassungsprojekt,
- Kostenvoranschlag für Dienstleistungen
- Die Liste der Leistungen für die persönliche Bedürfnisse,
- Gegebenenfalls nach Erhalt die Zusammenfassung der Kostenübernahme der Leistungen aus der Pflegeversicherung.



Dieser Vertrag wird in einer der offiziellen Landessprachen (Zeichensprache auf Anfrage möglich) gemeinsam gelesen und ausführlich erläutert, bevor er mit dem Vertreter von SERVIOR, dem Bewohner und gegebenenfalls seinem Vertreter unterzeichnet wird.

Erstellt in zwei Exemplar(en) in Luxemburg, am _____, wobei jede Partei anerkennt, ein Exemplar erhalten zu haben.

Der Kunde
Gelesen und genehmigt

SERVIOR

(Name/Vorname)

(Name/Vorname des Direktionsbeauftragten oder seines Vertreters)

Kundenvertreter.

Gelesen und genehmigt

(Name/Vorname)

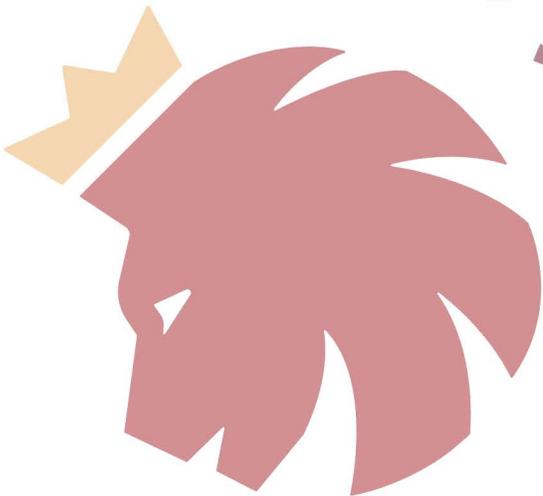
Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Vertrag beziehen sich die Begriffe in der männlichen Form auf männliche und weibliche Personen.

**TAGESSTÄTTE
FÜR ÄLTERE MENSCHEN**

- I) ALLGEMEINE BEDINGUNGEN
II) HAUSORDNUNG**

AUS DEM AUFNAHME- UND BETREUUNGSVERTRAG

(Ref.DA_v1_01.03.2024)



I) ALLGEMEINE BEDINGUNGEN ZUM AUFNAHME- UND BETREUUNGSVERTRAG IN DER TAGESSTÄTTE FÜR ÄLTERE MENSCHEN

(Ref.DA_VI_01.03.2024)

INHALT

Präambel	4
1 Pflichten von SERVIOR: Versicherte Leistungen	4
1.1 Im Empfangspreis enthaltene Pflege- und Betreuungsleistungen	4
1.1.1 Leistungen der gerontologischen Betreuung	5
1.1.2 Hilfe und Pflegedienste	5
1.1.3 Von der Pflegeversicherung vorgesehene Leistungen	5
1.1.4 Leistungen von delegierten medizinischen Leistungen	6
1.1.5 Verwaltung und Vertrieb von Medikamenten	6
1.1.6 Spezifische Schutzmaßnahmen und Einrichtung eines geschützten Raums	6
1.1.7 Spezifischer Betreuungsvertrag bei psychiatrischen Erkrankungen	7
Andere Leistungen	7
1.2	7
1.2.1 Im Aufnahme- und Betreuungspreis enthaltene Leistungen	7
1.2.2 Administrative Leistungen	8
1.2.3 Animationsleistungen	8
1.2.4 Diverse Fremdleistungen	8
1.2.5 Leistungen aus persönlichen Gründen	8
1.3 Verpflegungsleistungen	8
2 Pflichten des Kunden	9
2.1 Zu zahlender Aufnahme- und Betreuungspreis	9
2.1.1 Der Aufnahmepreis	9

2.1.2	Fakturierung und Zahlungseingang	9
2.1.3	Preisänderung	10
2.1.4	Rückforderung bei Nichtzahlung der Leistungen	10
2.2	Information über einen gesetzlichen Vertreter	10
3	Versicherungen	10
4	Vertragsänderungen	11
5	Vertragsdauer und Kündigung	11
6	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	12



SERVIOR

Präambel

Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (Aktenzeichen CG_v1_2024) im Folgenden " **AGB** " sind integraler Bestandteil des Aufnahme- und Betreuungsvertrags (im Folgenden "Vertrag") und gelten zusammen mit den vom Kunden unterzeichneten **Sonderbedingungen** , sofern nicht ausdrücklich davon abgewichen wird. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den im Vertrag vorgesehenen spezifischen Bedingungen haben die Bestimmungen des Vertrags Vorrang.

Der Vertrag ist wie in den Artikeln 40 und 41 des Gesetzes vom 23. August 2023 über die Qualität der Dienstleistungen für ältere Menschen definiert.

Weder der Vertrag noch die sich daraus ergebenden Rechte können auf Dritte übertragen werden, er ist intuitu personae.

1 Pflichten von SERVIOR: Versicherte Leistungen

Die folgenden Leistungen werden von SERVIOR übernommen, außer in Fällen höherer Gewalt, die detailliert beschrieben werden können wie Feuer, Überschwemmung, Einsturz, Katastrophen, Sturm, Erdbeben, Streiks, Unruhen, Gewalt, Anschläge, Pandemie, Rohstoffknappheit, ohne dass diese Liste erschöpfend ist.

1.1 Im Empfangspreis enthaltene Pflege- und Betreuungsleistungen

Sobald der Kunde das Zentrum betritt, wird das Ziel der ihn betreffenden Pflege mit dem zuständigen Team im Rahmen des einzuhaltenden individuellen Lebensplans festgelegt.

Die Pflege und Betreuung durch das SERVIOR-Personal zielt darauf ab, die Autonomie wiederherzustellen bzw. die verbleibende Autonomie des Kunden so lange wie möglich zu erhalten.

Der Kunde akzeptiert jedoch, dass SERVIOR nicht für die Erbringung der in diesem Vertrag vorgesehenen Leistungen verantwortlich ist, insbesondere für Pflege- und Betreuungsleistungen im Falle der Notwendigkeit eines Krankenhausaufenthalts des Kunden, der mit oder ohne Zustimmung des Kunden auf Empfehlung des behandelnden Arztes oder des im Zentrum bestehenden multidisziplinären Teams erfolgen kann.

SERVIOR kann nicht für Folgen haftbar gemacht werden, die sich aus der Nichteinhaltung der Anweisungen und Empfehlungen der Pflege- und Betreuungsteams durch den Kunden ergeben.

Zusätzlich zu den in den spezifischen Bedingungen festgelegten Punkten verpflichtet sich SERVIOR, dem Kunden, der dies akzeptiert, die folgenden Dienstleistungen zu erbringen:

1.1.1 Leistungen der gerontologischen Betreuung

Der gerontologische Empfang umfasst insbesondere folgende Leistungen:

- Hauptmahlzeit und Snacks,
- Animation und Initiativen zur Erhaltung von Kompetenzen,
- Kontakte zu Mitgliedern des familiären Umfeldes des Kunden sowie Beratungs- und Orientierungsleistungen. Dekoration der Räumlichkeiten,

Um von der Sozialtarifizierung profitieren zu können, muss der Kunde oder sein Vertreter SERVIOR die vom zuständigen Ministerium geforderten Dokumente vorlegen.

Im Falle falscher Informationen oder fehlender Dokumentation trägt der Kunde oder seine Vertretung die Folgen der möglichen Verweigerung der Sozialtarifizierung.

Bis zur Entscheidung über die Sozialtarifizierung wendet SERVIOR bei jedem Kunden die Tarife des Tageszentrums an und nimmt gegebenenfalls die Erstattung vor.

1.1.2 Hilfe und Pflegedienste

SERVIOR verpflichtet sich, im Bedarfsfall die notwendige Hilfe und Pflege entsprechend dem Gesundheitszustand des Kunden zu leisten. Die finanzielle Beteiligung für diese Behandlungen, die in der Satzung der Nationalen Gesundheitskasse (CNS) festgelegt ist, geht zu Lasten des Kunden.

Um die Kontinuität der Versorgung gewährleisten zu können, ermächtigt der Kunde das multidisziplinäre Team von SERVIOR, die ihn betreffenden Gesundheitsinformationen mit anderen Gesundheitsdienstleistern zu teilen. So hat das Pflegeteam von SERVIOR Zugriff auf die Daten aller anderen medizinischen Fachkräfte, die an der Betreuung des Kunden beteiligt sind.

1.1.3 Von der Pflegeversicherung vorgesehene Leistungen

Für Kunden, die in den Anwendungsbereich des Gesetzes über die Pflegeversicherung fallen, gilt der Vertrag als **Betreuungsvertrag** im Sinne der zwischen der Caisse Nationale de Santé (CNS) und dem Dachverband der Hilfs- und Pflegeorganisationen (COPAS a.s.b.l.) unterzeichneten Rahmenvereinbarung.

In diesem Rahmen werden die von der Pflegeversicherung für den Kunden vorgeschriebenen Pflegeleistungen von SERVIOR als **Subunternehmer** und von einem Netzwerk von häuslichen Pflege- und Betreuungsdiensten als **Hauptdienstleister** erbracht.

Für die von beiden Parteien gemeinsam betreuten Personen vereinbaren das Hilfs- und Pflegenetz und SERVIOR die Aufteilung der Leistungen zwischen den Parteien und dies Mittels einer Kopie der Elemente der Pflegeplanung des Kunden.

SERVIOR organisiert die im Teilungsplan angegebenen Hilfs- und Pflegehandlungen und übernimmt während der Ausführung die Verantwortung dafür.

Das Hilfs- und Pflegenetzwerk verpflichtet sich, rechtzeitig die schriftliche Zustimmung der Kunden zur Übermittlung und zum Austausch aller relevanten Informationen, einschließlich einer Kopie der Entscheidung der Pflegeversicherung, einzuholen, um die Kontinuität der Pflege zu gewährleisten, und diese vor Beginn der Übernahme durch SERVIOR und auf der Grundlage der Vereinbarung, die die Beziehungen zwischen den Parteien regelt, zu übergeben.

In diesem Zusammenhang übermittelt das Hilfs- und Pflegenetz SERVIOR so schnell wie möglich alle relevanten Informationen über die Betreuung des Kunden, einschließlich insbesondere der Korrespondenz mit der Evaluierungs- und Kontrollverwaltung (AEC) bzw. der CNS in Bezug auf die erbrachten Dienstleistungen, insbesondere Entscheidungen der CNS zur Änderung der Übersicht über die Betreuung.

Das Hilfs- und Pflegenetz bleibt weiterhin für die Koordination der zu erbringenden Leistungen verantwortlich, wie in der Rahmenvereinbarung zwischen der CNS und der COPAS vorgesehen.

1.1.4 Leistungen von delegierten medizinischen Leistungen

SERVIOR verpflichtet sich, die medizinisch delegierten Leistungen jedes Mal zu erbringen, wenn sie von einem der am Zentrum zugelassenen Ärzte oder einem externen Facharzt verschrieben und von der CNS gemäß der Nomenklatur der Krankenpflege-, Physiotherapie- oder anderen medizinischen Fachkräfte übernommen werden, sofern die Infrastruktur und die Qualifikation des Personals dies zulassen.

1.1.5 Verwaltung und Vertrieb von Medikamenten

SERVIOR übernimmt keine Verantwortung für die Verwaltung und Verabreichung von Medikamenten, die von einem Netzwerk von Hilfs- und Pflegekräften unterstützt werden.

Der Kunde, der im SERVIOR-Zentrum betreut wird, muss Kopien von ärztlichen Verschreibungen und seine Medikamente vorlegen. SERVIOR übernimmt die Vorbereitung und Verabreichung der Medikamente. Das Netzwerk der Hilfe und Pflege kümmert sich um die Verwaltung im Vorfeld des Aufenthalts im Zentrum (neue oder erneuerte ärztliche Verschreibungen...), sofern es dafür verantwortlich ist.

Die Verwaltung des persönlichen Medikamentenvorrats des Kunden und die Verwaltung der damit verbundenen ärztlichen Verschreibungen werden gegebenenfalls auch durch das Hilfs- und Pflegenetz gewährleistet.

Um einer möglichen Reaktion des Kunden auf die Medikamente oder Behandlungen (Allergie, Unverträglichkeit,...) vorzubeugen, muss ein aktuelles und vollständiges Behandlungsblatt und eine Kopie der medizinischen Verschreibungen, die nicht die oben genannten sind, vom Hilfs- und Pflegenetz zur Information an SERVIOR übermittelt werden.

1.1.6 Spezifische Schutzmaßnahmen und Einrichtung eines geschützten Raums

Grundsätzlich gewährleistet und erleichtert SERVIOR die Freizügigkeit seiner Kunden innerhalb des Zentrums. Im Allgemeinen und aus Gründen der Sicherheit, der medizinischen Versorgung und zum Schutz des Kunden und/oder der Lebensgemeinschaft der Struktur (z. B. Pandemie usw.) ist es möglich, die Freizügigkeit eines

Kunden innerhalb des Betriebsgeländes durch die Wahl spezifischer Schutzmaßnahmen, jedoch immer unter Beachtung des Wohlwollens und im Respekt der Person, einzuschränken.

Die Dauer dieser Einschränkung wird vom Geschäftsführer oder seinem Vertreter nach Stellungnahme des zugelassenen Arztes, der die medizinische Betreuung des Kunden gewährleistet, festgelegt.

Aufgrund von Beeinträchtigungen der kognitiven, psychischen, mentalen Funktionen oder körperlichen Einschränkungen ist es jedoch möglich, dass das multidisziplinäre Team in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt eine Begleitung in der Gruppe beschließt.

Die Begleitung in der Gruppe ist eine spezifische Maßnahme, die darauf abzielt, eine Verschlimmerung der Abhängigkeitssituation zu vermeiden, die Sicherheit durch Betreuung des Kunden zu gewährleisten und soziale Isolation zu vermeiden und gleichzeitig die Anwesenheit eines qualifizierten Mitarbeiters zu gewährleisten.

1.1.7 Spezifischer Betreuungsvertrag bei psychiatrischen Erkrankungen

Grundsätzlich nimmt SERVIOR keine Kunden mit akuten psychiatrischen Störungen auf. Die Pflege und Betreuung dieser Patienten liegt im Bereich und in der Kompetenz von spezialisierten Spitälern.

Sollte ein Kunde jedoch während des Aufenthalts mit psychiatrischen Störungen diagnostiziert werden, kann das multidisziplinäre Team von SERVIOR in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt einen Pflegevertrag vorschlagen, der die Modalitäten der spezifischen Betreuung des Kunden festlegt.

Die Annahme des Vertrages über die spezifische Behandlung psychiatrischer Störungen durch den Vertreter ist eine Grundvoraussetzung und unerlässlich, um die Pflege und Betreuung des betroffenen Kunden gewährleisten zu können.

1.2 Andere Leistungen

1.2.1 Im Aufnahme- und Betreuungspreis enthaltene Leistungen

Zusätzlich zu den Aufnahme- und Betreuungsleistungen gemäß Artikel 1 der spezifischen Bedingungen des Aufnahme- und Betreuungsvertrags (Artikel 1.1. der AGB) umfasst der zu zahlende Preis insbesondere die folgenden Leistungen:

- 1) Leistungen der gerontologischen Betreuung, wie in Artikel 1.1.1. der AGB spezifiziert,
- 2) Hilfs- und Pflegeleistungen, wie in Ziffer 1.1.2. der AGB näher ausgeführt,
- 3) Verwaltung und Verabreichung von Medikamenten, die von SERVIOR in Verbindung mit dem Netzwerk für Hilfe und Pflege durchgeführt werden
- 4) Animationsleistungen, wie in Artikel 1.2.3. der AGB angegeben,
- 5) Zubereitung und Bedienung von einer Hauptmahlzeit und verschiedenen Snacks gemäß Artikel 1.3 der AGB,
- 6) Versicherungen im Sinne von Artikel 3 der AGB,

Die derzeit oben aufgeführten Leistungen sind vorbehaltlich möglicher gesetzlicher und regulatorischer Änderungen im Aufnahme- und Betreuungspreis enthalten.

1.2.2 Administrative Leistungen

Die administrative Verwaltung des gesamten Aufenthalts des Kunden, die Ausarbeitung und Einhaltung des Vertrags, der anderen Dokumente, eventueller Nachträge sowie die Buchhaltungs- und Budgetverwaltungsleistungen sind im Aufnahme- und Betreuungspreis enthalten.

Ebenfalls enthalten sind:

- alle Kosten im Zusammenhang mit Terminen, die für den Teilnahme des Kunden erforderlich sind,
- jedes Dokument im Zusammenhang mit Vertretern, Bevollmächtigten, öffentlichen Einrichtungen und Verwaltungen usw.,

1.2.3 Animationsleistungen

Der Plan der gemeinsamen psycho-geriatrischen und therapeutischen Aktivitäten wird dem Kunden erklärt und mitgeteilt. Die Teilnahme an den Aktivitäten ist freiwillig. Die Aktivitäten werden nach dem Prinzip der informierten Zustimmung des Kunden organisiert.

Bei der Planung dieser Gruppen- oder Einzelaktivitäten werden die Vorgaben zur Beratung und Unterstützung im Rahmen der Pflegeversicherung berücksichtigt. Dabei werden auch die körperlichen, seelischen und moralischen Bedürfnisse sowie die Wünsche des Kunden berücksichtigt.

1.2.4 Diverse Fremdleistungen

Der Kunde kann von Dienstleistungen profitieren, die er außerhalb der Einrichtung gewählt hat, nämlich Friseur, Pediküre, private Wäscherei, Schönheitspflege usw. und trägt direkt die Kosten.

1.2.5 Leistungen aus persönlichen Gründen

Auf Wunsch des Kunden kann SERVIOR Dienstleistungen aus persönlichen Gründen erbringen und ist berechtigt, dem Kunden in diesem Zusammenhang einen Zuschlag in Rechnung zu stellen.

Diese Dienstleistungen können, sofern nicht anders angegeben, je nach Verfügbarkeit Folgendes umfassen, ohne dass diese Liste erschöpfend ist:

- Getränke zu den Mahlzeiten (ohne stilles und kohlenensäurehaltiges Wasser, Kaffee, Tee und heiße Milch),
- Mahlzeiten für die Gäste,
- Verzehr in der Cafeteria,

Eine vollständige Liste der angebotenen Dienstleistungen aus persönlichen Gründen mit Angabe der geltenden Tarife ist jederzeit auf der Website www.servior.lu abrufbar und wird auch auf Anfrage bei der Verwaltung des Zentrums angezeigt und zur Verfügung gestellt.

1.3 Verpflegungsleistungen

Der Aufnahme- und Betreuungspreis beinhaltet den Morgenkaffee, ein Mittagessen (stilles und kohlen säurehaltiges Wasser, Kaffee, Tee und warme Milch inbegriffen) sowie Snacks, die an den vom Zentrum vorgesehenen Orten zur Verfügung gestellt werden.

Die Hauptmahlzeit wird grundsätzlich im Restaurant des Seniorenhauses oder im Zentrum serviert. Die Öffnungszeiten des Restaurants sowie die angebotenen Menüs werden am Eingang des Restaurants angezeigt.

Je nach Gesundheitszustand des Kunden können die Mahlzeiten in einem separaten Raum eingenommen werden, der von Mitarbeitern des Zentrums betreut wird.

Zum Mittagessen hat der Kunde die Wahl zwischen einem traditionellen Menü, einem alternativen Menü oder einer einem Menü welcher auf einer kleinen Karte aufgeführt ist..

Alle angebotenen Menüs sind auf die spezifischen Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten. Es ist verboten, Lebensmittel aus dem Restaurant mitzunehmen.

Für jede spezielle Diätanordnung (Diätbeschränkungen oder strenge Diät) ist ein ärztliches Rezept erforderlich. Im Falle einer strengen Diät behält sich SERVIOR das Recht vor, bei Bedarf auf hypoallergene Produkte zurückzugreifen, was die Nahrungsmittelauswahl des Kunden einschränken kann.

Mittels Reservierung und je nach Verfügbarkeit des Zentrums kann der Kunde Personen seiner Wahl zum Mittagessen einladen. Der Preis für das Essen wird vom Zentrum festgelegt und am Eingang des Restaurants mitgeteilt.

Auf Wunsch können die Verpflegungsaktivitäten auf Partys, Empfänge, Bankette oder andere Veranstaltungen ausgeweitet werden. Die Preise variieren je nach angeforderter Leistung. Ein Preisangebot kann bei der Verwaltung des Zentrums angefordert werden.

2 Pflichten des Kunden

2.1 Zu zahlender Aufnahme- und Betreuungspreis

2.1.1 Der Aufnahmepreis

Der Kunde verpflichtet sich, den Aufnahme- und Betreuungspreis sowie den Preis für eventuelle Leistungen aus persönlichen Gründen oder zusätzliche Leistungen zu zahlen.

2.1.2 Fakturierung und Zahlungseingang

Der Aufnahme- und Betreuungspreis, eventuelle Zuschläge und Leistungen aus persönlichen Gründen (Artikel 1.2.5) werden am Ende des abgelaufenen Monats in Rechnung gestellt.

Nach Erhalt der Rechnung verfügt der Kunde über eine Frist von sieben Werktagen, um SERVIOR über eventuelle Reklamationen zu informieren. Nach Ablauf dieser Frist übermittelt SERVIOR dem vom Kunden im

Voraus benannten Finanzinstitut die Rechnung zur Einziehung per Lastschrift und Auszahlung auf das Konto von SERVIOR.

Die Rechnung ist 30 Tage ab Rechnungsdatum zahlbar.

2.1.3 Preisänderung

Der Aufnahme- und Betreuungspreis ändert sich mit der gleitenden Lohnskala automatisch und ohne vorherige Information. Im Falle einer Änderung dieses Index wird der Aufnahme- und Betreuungspreis ab dem Tag angepasst, an dem die Indexanpassung in Kraft getreten ist.

Die Anwendung des Index kann niemals zu einer Senkung der Preise im Vergleich zu seiner vorherigen Überarbeitung führen.

2.1.4 Rückforderung bei Nichtzahlung der Leistungen

Für den Fall, dass eine fällige und nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt angefochtene Rechnung mehr als einen Monat nach Vorlage bei der Bank unbezahlt bleibt, wird sie von Rechts wegen zum gesetzlichen Zinssatz verzinst, ohne dass es einer vorherigen Inverzugsetzung bedarf.

Für den Fall, dass eine Inverzugsetzung erfolglos geblieben ist, kann SERVIOR alle Maßnahmen ergreifen, die es für angemessen hält, um die Zahlung der vom Kunden geschuldeten Beträge zu erhalten. Für den Fall, dass SERVIOR zu diesem Zweck einen Rechtsanspruch geltend machen muss, wird ein Pauschalzuschlag von 10 % des vom Kunden geschuldeten Restbetrags als Zusatzkosten des Zahlungsverzugs erhoben. SERVIOR kann, vorbehaltlich anderer Beitreibungsmaßnahmen, auch eine Pfändung der Einkünfte des Kunden vornehmen. In diesem Fall findet auch der in diesem Artikel vorgesehene Pauschalzuschlag Anwendung.

2.2 Information über einen gesetzlichen Vertreter

Im Rahmen des Aufnahme- und Betreuungsvertrages verpflichtet sich der Kunde/die Familie/der Ansprechpartner/ die Vertrauensperson, SERVIOR über die Bestellung eines gesetzlichen Vertreters zu informieren und das Urteil im Falle einer gerichtlichen Sicherung, Beistandschaft oder Vormundschaft zu erteilen.

Dies gilt auch im Falle einer Änderung der getroffenen Schutzmaßnahme.

Wenn der Aufnahme- und Betreuungsvertrag aus medizinischen Gründen vorläufig von einer Kontaktperson und nicht vom Kunden unterzeichnet wurde, wird der vorhergesagte Vertrag endgültig unterzeichnet, sobald SERVIOR von der Ernennung eines gesetzlichen Vertreters Kenntnis erhält.

3 Versicherungen

SERVIOR hat folgende Versicherungspolice abgeschlossen:

- Betriebshaftpflicht
- Haftpflicht nach Lieferung – Lebensmittelvergiftungen
- Berufshaftpflicht der Bediensteten

- Vollkaskoversicherung (mit Ausnahme von Ausschlüssen) zur Deckung von Gefahren (Feuer, Sturm, Diebstahl, Maschinenbruch,...)

SERVIOR hat auch zugunsten des Kunden eine Versicherungspolice abgeschlossen, die die zivilrechtliche Haftung des Kunden im Rahmen der Übernahme durch das Tageszentrum für ältere Menschen umfasst und deren Kosten im Empfangspreis enthalten sind.

Für jede zusätzliche Versicherungsgarantie behält sich der Kunde die Wahlfreiheit seiner Versicherung vor.

4 Vertragsänderungen

Mit Ausnahme der in den Anhängen enthaltenen Bestimmungen muss jede Änderung oder Ergänzung des Vertrags Gegenstand einer von beiden Parteien unterzeichneten Änderung sein.

Für den Fall, dass eine der im Vertrag vorgesehenen Leistungen nicht vorübergehend erbracht werden kann, schuldet der Kunde dennoch den vollen Aufnahme- und Betreuungspreis, wie im Vertrag vorgesehen. Der Kunde kann keinen Betrag von Aufnahme- und Betreuungspreis abziehen, da er die Zahlung weder ganz noch teilweise von den von SERVIOR in Rechnung gestellten Beträgen aufschieben oder ablehnen kann.

Für den Fall, dass sich eine der Bestimmungen des Vertrags als nichtig, , undurchführbar, unmöglich oder unwirksam erweist, hat diese Nichtigkeit, Undurchführbarkeit, Unmöglichkeit oder Unwirksamkeit keinen Einfluss auf die anderen Bestimmungen dieses Vertrags. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall die nichtige, ungültige, undurchführbare oder unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem von den Vertragsparteien zum Ausdruck gebrachten Willen am nächsten kommt.

5 Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag wird in folgenden Fällen gekündigt:

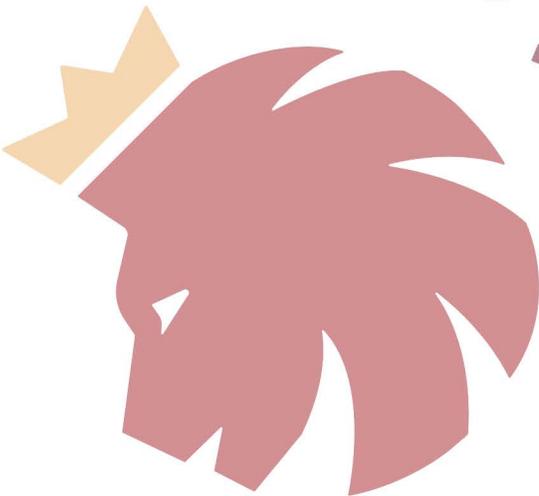
- a. Der Kunde kann den Vertrag per Einschreiben unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat ab Eingang des Schreibens bei SERVIOR kündigen.
- b. SERVIOR kann den Vertrag per Einschreiben und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat im Falle einer vorübergehenden oder dauerhaften Schließung des Zentrums kündigen.
- c. SERVIOR kann den Vertrag per Einschreiben fristlos und nach zwei schriftlichen Mahnungen kündigen, wenn:
 - der Kunde gegen vertragliche Verpflichtungen oder die Bestimmungen der Hausordnung verstößt,
 - der Kunde für zwei aufeinanderfolgende Monate den Rechnungspreis der erhaltenen Dienstleistungen am Fälligkeitstag nicht zahlt,
 - der Kunde mehr als dreimal mit der Zahlung des Empfangs- und Betreuungspreises in Verzug gerät.

- d. SERVIOR kann den Vertrag unter Angabe von Gründen mit einer Frist von einem Monat per Einschreiben kündigen, wenn es nicht möglich ist, seinen Zweck zu erfüllen oder aufgrund einer schwerwiegenden Unvereinbarkeit zwischen dem Personal und dem Kunden.
- e. SERVIOR kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn sein Personal Angriffen, Drohungen oder anderen Tatsachen ausgesetzt ist, die seine körperliche oder psychische Unversehrtheit beeinträchtigen oder zu beeinträchtigen drohen.
- f. SERVIOR kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn sich die Gesundheit des Kunden plötzlich und dauerhaft verschlechtert und SERVIOR nicht in der Lage ist, ihm die erforderliche Pflege im Zentrum zukommen zu lassen.
- g. Der Vertrag wird mit sofortiger Wirkung im Falle des Todes des Kunden oder im Falle der Aufnahme des Kunden in eine Langzeitstruktur gekündigt.

6 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich luxemburgischem Recht. Die Gerichte von Luxemburg-Stadt sind ausschließlich für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Bildung, Auslegung und Ausführung dieser AGB zuständig.

Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Nachtrag bezieht sich die Terminologie in männlicher grammatikalischer Form auf männliche und weibliche Personen.



II) HAUSORDNUNG

Präambel

Sie betreten ein Tageszentrum für Senioren, das die verschiedenen Dienstleistungen anbietet, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind. Das Management und alle Mitarbeiter werden alles tun, um Ihren Aufenthalt sowohl persönlich als auch mit anderen Gästen so angenehm wie möglich zu gestalten.

Alle Nutzer des Tageszentrums für ältere Menschen (Kunden, Mitarbeiter, Freiwillige) bilden eine Lebensgemeinschaft, die auf einer Basis des Vertrauens, des gegenseitigen Respekts und im Zusammenhang mit den von SERVIOR geförderten Werten der Professionalität, des Respekts, des Vergnügens, des Wohlbefindens und der Aufmerksamkeit gegenüber unseren Kunden basiert.

Zweck dieser Hausordnung ist es, die Richtlinien für diese Lebensgemeinschaft, den Betrieb des Tageszentrums für ältere Menschen und die Rechte und Pflichten der Kunden, des Personals und der Besucher festzulegen. Die Leistungen, die den Kunden erbracht werden, müssen die Menschenwürde wahren, die Autonomie fördern und die soziale Inklusion fördern.

1. Bestimmungen über Kunden

1.1. Achtung der Privatsphäre

SERVIOR verpflichtet sich, die Privatsphäre der Kunden zu respektieren und ihnen keine kommerziellen, kulturellen, ideologischen, philosophischen oder religiösen Entscheidungen aufzuerlegen.

1.2. Das Gemeinschaftsleben

Das Seniorentageszentrum ist werktags (Montag bis Samstag) von 8.00 bis 18.00 Uhr geöffnet.

Das Tageszentrum für Senioren ist in eine Unterakunftsstruktur namens Seniorenhaus integriert, die aus 3 Bereichen besteht:

- Privatbereich

Der private Bereich ist die Unterkunft des Bewohners, sein Wohnort. Dieser Raum ist ausschließlich für den privaten Gebrauch bestimmt, mit Ausnahme der Reinigung und aller von SERVIOR durchgeführten Pflege- und Betreuungshandlungen.

Der monatliche Pensionspreis der Unterkunft variiert je nach Art der Unterkunft.

- Öffentlicher Bereich

Der öffentliche Bereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die für die Bewohner des Seniorenhauses, aber auch für Außenstehende zugänglich sind. Dazu gehören die Eingangshalle, Flure, Wohnzimmer, das Restaurant, Räumlichkeiten wie Cafeteria, Lebensmittelgeschäft, Friseursalon, Mehrzweckraum und jeder andere Ort, der nicht zu einem anderen Bereich gehört.

Im öffentlichen Bereich wird ein gepflegtes Erscheinungsbild gefordert.

- Funktionsbereich

Der Funktionsbereich besteht aus allen für den ordnungsgemäßen Betrieb des Seniorenhauses erforderlichen Räumlichkeiten wie den Räumlichkeiten des Funktionsblocks (Krankenstation, Arztpraxis, Depots), den Verwaltungsbüros sowie den technischen Räumlichkeiten (Küche, Heizraum, Werkstätten usw.).

Der Zugang zu diesem Bereich ist ausschließlich autorisierten Personen vorbehalten.

1.3. Lärmschutz

Die Ruhezeiten werden im Tageszentrum für ältere Menschen von 13 bis 15 Uhr festgelegt.

Während dieser Zeit dürfen der Kunde, das Personal und die Besucher keinen Lärm machen und müssen die Ruhe anderer respektieren. SERVIOR verpflichtet sich, diese Ruhezeiten so weit wie möglich zu gewährleisten.

Es ist erlaubt, ausnahmsweise Aktivitäten während der Ruhezeiten zu organisieren, sofern zuvor die Zustimmung der Geschäftsleitung eingeholt wurde und die von dieser auferlegten Bedingungen eingehalten werden.

Die Organisation dieser Aktivitäten muss rechtzeitig bekannt gegeben werden.

1.4. Mahlzeiten

Die Gäste erhalten täglich den Morgenkaffee, das Mittagessen (eine warme Mahlzeit) und einen Snack, die im Tagespreis der Betreuung enthalten sind.

Eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung ist auf den Zustand des älteren Menschen abgestimmt.

Die vom behandelnden Arzt verordneten Diäten werden eingehalten.

Die notwendige Hilfe wird Menschen geleistet, die Schwierigkeiten haben, alleine zu essen oder zu trinken.

Die Menüs der Mahlzeiten werden den Kunden mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt, insbesondere über das Bulletin Board.

SERVIOR stellt den Kunden kostenlos Wasser zur Verfügung. Andere Erfrischungsgetränke bzw. alkoholische Getränke können gegen eine Gebühr zu den in der Liste der in der Verwaltung verfügbaren Zuschläge angegebenen Tarifen angefordert werden.

Die Besucher des Tageszentrums für Senioren in Begleitung eines Kunden können auf Wunsch gegen eine Gebühr gemäß dem in der Liste der in der Verwaltung des Tageszentrums für Senioren verfügbaren Zuschläge angegebenen Tarif am Mittagessen teilnehmen.

Aus hygienischen Gründen ist es den Gästen und/oder Besuchern nicht gestattet, Lebensmittel in die Tagesstätte für Senioren zu bringen.

1.5. Haustiere

Die Betreuung eines Haustiers ist grundsätzlich nicht erlaubt, es sei denn, es handelt sich um einen Assistenzhund mit korrektem Impfstatus, der die Einrichtungen des Tageszentrums für Senioren nicht verschmutzt oder beschädigt und das Zusammenleben nicht stört.

1.6. Sicherheit

Der Kunde hat darauf zu achten, dass er sich oder andere keinen Sicherheitsrisiken aussetzt. SERVIOR übernimmt nur eine Mittelverpflichtung in Bezug auf die Sicherheit der Kunden.

Alle Verkehrsflächen wie Haustüren, Flure, Treppenhäuser etc. müssen jederzeit frei bleiben. Das Lagern von Gegenständen ist strengstens untersagt.

Es ist den Kunden untersagt, leicht entzündliche und/oder explosive Produkte innerhalb des Tageszentrums für ältere Menschen aufzubewahren.

In Übereinstimmung mit Artikel 6 des geänderten Gesetzes vom 11. August 2006 über die Tabakkontrolle ist das Rauchen/Gebrauch von e-Zigaretten in den Gemeinschaftsräumen des Tageszentrums für ältere Menschen, einschließlich Aufzügen und Korridoren, verboten.

Im gleichen Sinne ist der übermäßige Konsum von Alkohol, der das kollektive Leben stören und andere Kunden schädigen könnte, verboten.

SERVIOR stellt dem Kunden grundsätzlich kein Notrufsystem zur Verfügung, es sei denn, es besteht die Gefahr von Hinlauftendenz und nicht geplantem Verlassen der Räumlichkeiten.

Der Verlust oder die Beschädigung des Krankenrufsystems durch unsachgemäße Verwendung durch den Kunden geht zu dessen Lasten.

Die Verwendung eines elektromotorischen Rollstuhls auf dem Gelände des Tageszentrums für Senioren kann gestattet werden. Die Fahrgeschwindigkeit muss jedoch angepasst werden und generell darf die Benutzung keine Gefahr für sich selbst oder andere darstellen.

2. Besucherbestimmungen

2.1. Praktische Modalitäten

Der Kunde hat das Recht, Besucher zu empfangen, die ihn zum Mittagessen begleiten, vorbehaltlich der Einschränkungen, die von der Geschäftsleitung im Interesse der Kunden und des ordnungsgemäßen Betriebs des Tageszentrums für ältere Menschen und der erbrachten Pflege auferlegt werden.

Die Besucher sind verpflichtet, bei jedem Besuch die Ruhe und Gelassenheit des Tageszentrums für ältere Menschen zu respektieren.

Das Verhalten und die Äußerungen der Besucher müssen die Aufrechterhaltung höflicher Beziehungen zu anderen Kunden, Besuchern und Mitarbeitern ermöglichen. Gegenseitiger Respekt ist für eine harmonische Betreuung unabdingbar.

Die Besucher verpflichten sich, die Privatsphäre der Kunden bei und nach ihrer Ankunft zu respektieren, indem sie keine Informationen/Kommentare/Fotos an ihre Themen, weder an das Tageszentrum für ältere Menschen/das Seniorenhaus noch an das Personal in den sozialen Medien weitergeben.

2.2. Haustiere

Besucher können ein Haustier mitbringen, das mit den Räumlichkeiten und den untergebrachten Personen kompatibel ist, jedoch unter ihrer alleinigen Verantwortung.

Sie dürfen sich nicht alleine in den Gemeinschaftsbereichen des Seniorenheims bewegen und müssen unbedingt daran gehindert werden, die Bewohner und das Personal auf irgendeine Weise zu belästigen. Die Tiere dürfen für Kunden/Bewohner, Personal und andere Besucher keine Gefahr darstellen. Andernfalls wird ihnen von der Geschäftsleitung der Zutritt zum Seniorenhaus verwehrt. Bei Ausscheidungen Urin in den Gemeinschaftsräumen ist die Reinigung durch den Besucher sicherzustellen.

3. Personalbestimmungen

3.1. Pflegeorganisation

Ein multidisziplinäres Team ist für die Pflege und Unterstützung im Alltag zuständig. Dieses Team besteht mindestens aus Pflegefachleuten und Pflegepersonal.

Um die Nachsorge zu gewährleisten, wird für jeden Kunden ein individuelles Dossier geführt, das vom Kunden oder seinem Vertreter jederzeit eingesehen werden kann und von dem eine Kopie erhalten werden kann.

3.2. Trinkgelder

Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, dem Personal Trinkgelder zu geben.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass das Personal keine Trinkgelder annehmen darf.

Jährlich kann jedoch eine Trinkgeldsammlung Kollekte zugunsten des Personals organisiert werden.

3.3. Sonstige Bestimmungen

Die Kunden werden gebeten, die Mitarbeiter nicht zu bitten, Aufgaben auszuführen, die nicht in ihren normalen Dienst fallen.

Das Tageszentrum für ältere Menschen haftet nicht für Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von persönlichem Eigentum. Dem Kunden wird daher empfohlen, Schmuck, Geld oder Werte nicht bei sich zu tragen.

SERVIOR lehnt es ab, Vermögenswerte oder Werte, die einem Kunden gehören, zu hinterlegen oder zu verwalten.

Im Falle mehrerer vom Kunden benannter Vertreter und/oder Kontaktpersonen wird nur die erste für alle Informationen kontaktiert, die im Zusammenhang mit diesem Kunden anzufordern oder zu kommunizieren sind.

4. Bemerkungen-Reklamationen-Beschwerden

Sämtliche Bemerkungen, Reklamationen oder Beschwerden von Kunden, deren Familien, deren Vertreter oder Besuchern können dem Direktionsbeauftragten des Tageszentrums für Senioren mitgeteilt werden. Dieser ist nach Vereinbarung sowie zu den auf der Anzeigetafel angegebenen Zeiten verfügbar.

Alle ethischen Fragen können auf verschiedene Weise kommuniziert werden, um ihre Behandlung zu ermöglichen, nämlich:

- eine spezifische E-Mail-Adresse, die von der Rezeption mitgeteilt wurde,
- einen Briefkasten im Seniorenhaus,
- speziell geschulte Referenten, die eine angemessene Unterstützung gewährleisten.

SERVIOR

Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Nachtrag bezieht sich die Terminologie in männlicher grammatikalischer Form auf männliche und weibliche Personen.

