



BIENVENUE AU PONTALIZE



Pontalize

BROCHURE D'INFORMATIONS
POUR LES RÉSIDENTS

TABLE DES MATIÈRES

4... Bienvenue au Pontalize, votre nouveau chez-vous

6... Contacts • Numéros importants au Pontalize

8... Lignes directrices au Pontalize

9... Domaines d'activité

10.... Objectif de notre travail quotidien

10.... Offres au Pontalize

11Extrait de l'offre de nos activités

12 .. Guide et informations de A à Z

12.... Absence

12.... Aménagement des chambres

12.... Animaux domestiques

13.... Appel d'urgence et sécurité

13.... Assurance

13.... Assurance Dépendance

14.... Banques | Distributeur automatique de billets | Espèces

14.... Boissons

14.... Cafétéria Potereck

15.... Coiffeur

15.... Coin lecture

15.... Courrier

16.... Culture

16.... Direction

16.... Dons

17.... Éthique

17.... Expositions

17.... Famille et amis

18.... Gestion de la qualité

18.... Gestion des clés

18.... Heemrot

18.... Horaires de visite

19.... Internet | WLAN

19.... Journaux

19.... Kinésithérapie

20.... Linge

20.... Médecin | Prescription médicale | Soins médicaux

21.... Oasis

21.... Objets trouvés

21.... Omega 90

21.... Pédicure

22.... Pharmacie

22.... Pourboires

22.... Protection incendie et évacuation

23.... Réclamations

23.... Repas

24.... Restaurant

24.... Soutien à la mobilité

24.... Tabac

24.... Téléphone | Fax

25.... Télévision

26.... Transport

26.... Travail social

BIENVENUE AU PONTALIZE, VOTRE NOUVEAU CHEZ-VOUS

Chère résidente, cher résident,

Nous vous souhaitons chaleureusement la bienvenue au Pontalize à Ettelbrück. Nous sommes ravis et vous remercions d'avoir choisi de passer une étape de votre vie dans notre établissement.

Notre principale préoccupation est de vous offrir une convivialité chaleureuse à chaque instant et en tout lieu de notre maison, de la part de chaque membre de notre équipe. Nous souhaitons que vous vous sentiez chez vous le plus rapidement possible. N'hésitez pas à nous faire part de vos besoins, car notre objectif est que votre séjour réponde à vos attentes, vos besoins et vos désirs. Votre bien-être personnel est notre priorité absolue.

Nous - l'équipe de la direction, de l'accompagnement des résidents, de la thérapie et de l'animation - ferons tout notre possible pour que vous vous sentiez le mieux possible au Pontalize, à chaque instant et en tout lieu de votre séjour. Nos collaborateurs formés souhaitent rendre votre quotidien aussi agréable que possible, en collaboration avec vous.

Nous nous efforcerons en permanence de répondre à vos besoins, vos souhaits, vos préoccupations et vos habitudes personnelles, à tout moment et par le biais de chaque membre de notre équipe. Dans notre engagement continu à vous offrir une qualité de vie adaptée à vos souhaits, nous mettons à votre disposition une large gamme d'activités et de services.

Dans cet esprit, je vous souhaite, au nom de toute l'équipe, un agréable séjour au Pontalize, répondant à vos souhaits.

La Direction



CONTACTS

NUMÉROS IMPORTANTS AU PONTALIZE

Personne de contact	Fonction	Bureau	
Angélique SURINGS	Responsable Organisationnel & Personnel	Läerchen 3	2682-7022
Tom FREYMANN	Responsable Qualité & Centre de Jour (CJPA)	Läerchen 3	2682-7031
Vanessa WIRION	Secrétaire de direction	Läerchen 3	2682-7034
Nadine JACOBY	Médecin référent		2682-7206
Sabrina KOBAS	Assistante sociale	Läerchen 2	2682-7030
Diana MENDES RODRIGUES	Responsable des unités de vie • Stackels 1+3		2682-7501
Andrea MÜLLER	Responsable des unités de vie • Däich 1+2+3		2682-7502
Catherine SCHMIT	Responsable des unités de vie • Grenzen 2+3		2682-7503
Sara MOTA	Responsable des unités de vie • Grenzen 0+1		2682-7504
Kerstin HECK Astrid SPEICHER Bob BAUER	Service Qualité et Assurance Dépendance	Läerchen 2	2682-7561

Département	Étage	
Accueil Standardiste	Entrée	2682-3003
Unité de vie	Däich 1	2682-7509
Unité de vie	Däich 2	2682-7511
Unité de vie	Däich 3	2682-7514
Unité de vie	Stackels 1	2682-7518
Accueil de jour	Stackels 2	2682-7544
Unité de vie	Stackels 3	2682-7220
Unité de vie	Grenzen 0	2682-7303
Unité de vie	Grenzen 1	2682-7530
Unité de vie	Grenzen 2	2682-7533
Unité de vie	Grenzen 3	2682-7312
Unité de vie	OASIS (G3)	2682-7535

LIGNES DIRECTRICES AU PONTALIZE

« La meilleure assistance et accompagnement possible pour chaque résident, par chaque membre du personnel, à tout moment et en tout lieu. »



DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Pontalize est divisé en trois domaines d'activité :



Établissement d'hébergement pour personnes âgées

Domaine conventionné

⇒ Unité de vie pour personnes âgées avec soins intégrés

- Däich 1
 - Däich 2
 - Däich 3
- } = 48 chambres individuelles

Domaine non conventionné de soins intensifs gériatriques-psychiatriques (GPI)

⇒ Unité de vie pour personnes âgées avec soins intégrés

- Stackels 1
 - Stackels 3
 - Grenzen 0
 - Grenzen 1
 - Grenzen 2
 - Grenzen 3
- } = 86 chambres individuelles
3 chambres doubles
4 places dans l'Oasis
1 lit de vacances



Offres d'activités et de loisirs



Centre de jour pour personnes âgées

⇒ Centre de jour avec 23 places à Stackels 2

Objectif de notre travail quotidien est de :

- créer, en collaboration avec le résident, un espace de vie adapté individuellement, qui corresponde à ses souhaits et ses désirs, en tenant compte de ses capacités, compétences et problèmes de santé ;
- soutenir le résident dans la création d'une vie quotidienne active et dynamique ;
- préserver et encourager les capacités et l'autonomie du résident pour lui assurer sécurité et bien-être ;
- maintenir et promouvoir la santé du résident ;
- préserver l'intégrité émotionnelle et physique du résident ;
- favoriser l'intégration du résident dans le groupe de vie quotidienne ;
- encourager et faciliter les contacts avec les membres de la famille, les amis et les connaissances.

Offres au Pontalize

Au Pontalize, nous accordons de l'importance aux activités activantes, physiques, thérapeutiques et cognitives, ainsi qu'à la création d'activités ludiques. Chaque résident peut participer aux activités proposées quotidiennement. Nous essayons d'enthousiasmer chaque résident pour les activités proposées. Des activités sont planifiées de manière collective et individuelle avec chaque résident dans un planning hebdomadaire.

Extrait de l'offre de nos activités

- Cinéma
- Partie de quilles
- Visites de concerts
- Chant et danse assise
- Activités de cuisine et de pâtisserie
- Jeux de société
- Jeux de cartes
- Bingo
- Lecture de journaux
- Fêtes d'anniversaire
- Promenades
- Excursions avec visites
- Accompagnement par des bénévoles
- Entraînement cérébral
- Activités psychomotrices
- Soutien psychologique



GUIDE ET INFORMATIONS

DE A À Z

Absence

En cas d'absence, nous vous demandons, pour des raisons organisationnelles, de vous désinscrire de l'espace de vie dès que possible et de vous réinscrire à votre retour. Si vous nous informez de votre absence au moins 48 heures à l'avance, vous pourriez bénéficier d'une réduction sur le prix des repas sur votre facture mensuelle.

Aménagement des chambres

Il est possible d'apporter ses propres meubles, tableaux, etc. à tout moment. Cependant, nous vous demandons de clarifier cela en détail avec la direction au préalable.

Il est recommandé de fixer une date de livraison à l'avance afin que nos techniciens puissent vous aider lors du transport et/ou du montage. Nous vous prions de laisser la fixation d'objets aux murs de votre chambre au personnel du Pontalize.

De plus, nous vous conseillons de ranger vos objets de valeur dans le coffre-fort de votre armoire et de le garder constamment verrouillé.

En cas de vol, l'établissement décline toute responsabilité.

Chaque résident dispose d'un propre casier au sous-sol pour ranger les vêtements en fonction des saisons (changement été/hiver).

Animaux domestiques

Avec l'accord écrit préalable de la direction du Pontalize, il peut être autorisé aux résidents d'accueillir ou de posséder un petit animal domestique.

À l'intérieur de l'établissement, les chiens doivent être tenus en laisse.

Appel d'urgence et sécurité

Toutes les pièces de notre établissement sont équipées d'un système d'appel d'urgence et d'un système d'alarme interne.

Assurance

Nous vous recommandons de souscrire une assurance responsabilité civile privée afin de pouvoir faire face aux éventuelles réclamations de tiers si nécessaire.

Assurance Dépendance

L'équipe responsable de la mise en œuvre de l'assurance dépendance est à votre disposition pour répondre à vos questions. Les référents de l'assurance dépendance commandent également le matériel d'aide à la dépendance adapté et veillent à son entretien (voir "Contacts • Numéros de téléphone importants au Pontalize" à la page 6 de cette brochure d'information).

Pour des raisons organisationnelles et dans l'intérêt général, les soins infirmiers sont exclusivement assurés par des employés de notre établissement ayant un contrat de travail ou une convention avec nous.

Banques | Distributeur automatique de billets | Espèces

Nous offrons à chaque résident la possibilité d'utiliser un compte interne à la maison. Les retraits de ce compte peuvent être effectués à la réception du Pontalize. Les heures d'ouverture de la caisse interne sont disponibles à la réception. De plus, il est également possible d'effectuer des dépôts sur ce compte :

Numéro de compte : LU93 0019 3300 0271 5000

Code BIC : BCEELULL

Veuillez fournir les informations suivantes : nom et prénom du destinataire ainsi que, le cas échéant, le motif de la transaction. Un distributeur automatique de la Banque et Caisse d'Épargne de l'État (Spuerkeess) se trouve également au rez-de-chaussée à côté de la réception.

Boissons

Sur le site du Pontalize, des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides sont disponibles 24 heures sur 24.

De plus, vous pouvez vous approvisionner gratuitement en eau plate et en café dans chaque zone résidentielle, ou avoir la possibilité d'acheter quotidiennement des boissons supplémentaires (telles que des jus de fruits, des sodas, des limonades, etc.) via le personnel soignant.

Cafétéria Potereck

Elle se trouve au rez-de-chaussée du Pontalize, dans la zone de la réception. La Cafétéria Potereck est ouverte tous les jours de 14 h 00 à 17 h 30.

Coiffeur

Au rez-de-chaussée du Pontalize se trouve un salon de coiffure. Les heures d'ouverture actuelles sont affichées à l'entrée du salon de coiffure. Les rendez-vous et les services peuvent être demandés au numéro de téléphone suivant :



interne : 7005

externe : 2682-7005

Le coiffeur vous enverra vos factures individuellement.

Coin lecture

Au Däich 3, dans la zone des sièges, un large choix de littérature de tous genres est disponible pour les intéressés. Les livres peuvent être empruntés dans la bibliothèque interne du Pontalize.

Veuillez contacter le personnel.

Courrier

Les envois postaux destinés aux résidents du Pontalize peuvent être récupérés par les résidents directement à la réception du Pontalize entre 08 h 00 et 17 h 00.

Le courrier des résidents n'est pas ouvert par le Pontalize.

Les envois postaux non récupérés par le résident dans un délai de deux semaines seront automatiquement renvoyés au représentant légal ou à l'adresse fournie par le résident lors de son admission. Le coût de l'envoi sera facturé par le Pontalize selon les tarifs postaux nationaux ou internationaux en vigueur.

Pour le courrier sortant, il y a une boîte aux lettres située à la réception du Pontalize. Si nécessaire, vous pouvez également acheter les timbres nécessaires ici, moyennant paiement.

Culture

En plus du restaurant au rez-de-chaussée, une messe est célébrée dans la maison tous les mercredis à 16 h 30, ainsi que pour des occasions spéciales. De plus, vous pouvez participer à des foires externes à Ettelbruck.

Vous avez également accès au centre culturel CAPE, à la « Foire agricole » et aux divers événements à Ettelbruck. Vous pouvez trouver ces informations sur les sites Internet suivants :

<https://ettelbruck.lu/visiteur/visiter/>

<https://ettelbruck.lu/visiteur/agenda/>

Vous trouverez en annexe une carte de la ville d'Ettelbruck.

Direction

Pour convenir d'un rendez-vous avec la direction, nous vous invitons à contacter le secrétariat au 2682-7034.

Dons

Si vous souhaitez faire un don pour soutenir le Pontalize, vous pouvez le faire sur notre compte à la ING Bank :

Numéro de compte : IBAN LU75 0141 9314 5800 0000

Code BIC : CELLLULL

Nous vous remercions chaleureusement à l'avance pour votre don.

Éthique

Le résident est au centre de notre travail et reçoit les meilleurs soins possibles à tout moment, en tout lieu et de la part de chaque membre du personnel. L'égalité du résident réside dans sa différence.

Chaque résident et personne de confiance, ainsi que le personnel du Pontalize, peut s'adresser au comité d'éthique en cas de questions ou de dilemmes éthiques en demandant un avis. Les demandes peuvent être adressées par écrit au secrétariat de direction à l'adresse électronique : ethique@chnp.lu, en exposant le conflit éthique. Après discussion de la situation, le comité d'éthique émettra un avis afin d'aider l'auteur de la question à prendre une décision. Le comité d'éthique peut également intervenir de sa propre initiative pour soulever et débattre des questions éthiques qu'il perçoit et, par ses avis, alimenter la réflexion et la poursuivre. La protection, les droits et le bien-être des résidents sont essentiels.

Le comité d'éthique est composé de manière à garantir une diversité de compétences, tant dans le domaine médical que dans celui des questions éthiques, sociales et juridiques. Les intérêts individuels des résidents et des personnes de confiance, ainsi que des collaborateurs, sont représentés par une personne mandatée par le Pontalize et spécialement formée à cet effet.

Expositions

Des expositions sont organisées au Pontalize plusieurs fois par an. En règle générale, celles-ci ont lieu dans la zone du rez-de-chaussée en direction du restaurant.

Famille et amis

Nous entretenons une collaboration de confiance avec les membres de la famille et les amis grâce à un échange régulier avec vous, sous forme d'invitations à des événements et des réunions, de travail sur la biographie et d'enquêtes auprès des membres de la famille.

Gestion de la qualité

Tous les employés du Pontalize s'engagent à améliorer constamment les services de l'établissement.

Pour atteindre cet objectif, nous effectuons régulièrement des contrôles internes de qualité et des enquêtes.

Gestion des clés

La gestion des clés des chambres des résidents se fait par le secrétariat du Pontalize (Läerchen 3).

Si vous avez besoin d'une clé de chambre, veuillez contacter le secrétariat.

Heemrot

La création d'un conseil de résidents au sein du Pontalize vise à donner aux résidents un droit de participation officiel et à garantir leur droit de participation.

Les résidents doivent ainsi avoir une voix pour exprimer leurs souhaits et leurs besoins et participer activement à la vie au Pontalize. La représentation des résidents intervient particulièrement dans les affaires de fonctionnement de l'établissement telles que l'hébergement, le soutien, les conditions de séjour, le règlement intérieur, la philosophie, la restauration et les activités de loisirs. La participation s'étend également à la garantie de la qualité des soins, du soutien ou d'autres mesures d'assistance.

Horaires de visite

Les visites sont autorisées tous les jours sans restriction. Cependant, pour les visites après 20 h 00, les visiteurs doivent s'inscrire à la réception du Pontalize, à condition que le résident concerné ait préalablement donné son accord pour la visite.

Les résidents sont libres de quitter les lieux du Pontalize. Cependant, ils doivent informer le personnel du service avant de quitter la résidence.

Internet | WLAN

Toutes les chambres des résidents sont équipées d'une connexion Internet filaire. Pour des informations détaillées sur les coûts et les différentes options de connexion, veuillez contacter le secrétariat.

Au Pontalize, un accès Wi-Fi gratuit est possible via un accès invité pour tous.

Journaux

Les journaux personnellement abonnés sont livrés au résident concerné via le service de courrier interne de l'établissement.

Kinésithérapie

Chaque résident a le libre choix et peut, en cas de besoin, convoquer le kinésithérapeute de son choix.

De plus, au rez-de-chaussée, près du restaurant, se trouve notre service de kinésithérapie. Il est dirigé par un cabinet externe, Benoît **VERVIER**. Pour bénéficier des services, une prescription médicale est nécessaire. Au Pontalize également, vous devez assumer les 12 % de participation privée.

Le kinésithérapeute vous enverra vos factures individuellement.

Linge

Les draps, les serviettes de bain, les serviettes et les gants de toilette sont fournis et lavés par le Pontalize.

Nous proposons un service de blanchisserie au Pontalize. Cependant, pour garantir ce service, tous les vêtements doivent être marqués selon notre procédure interne avant leur première utilisation. Il est possible d'apporter de nouveaux vêtements à tout moment, mais ils doivent d'abord être soumis à notre procédure de marquage interne. La direction du Pontalize ne peut être tenue responsable des vêtements perdus qui n'ont pas été marqués. En cas de responsabilité de notre part, nous aurons besoin d'un reçu d'achat pour pouvoir éventuellement vous dédommager.

Les changements de linge pendant les séjours à l'hôpital sont pris en charge par les proches.

Vous trouverez en annexe un document à utiliser pour dresser la liste de vos vêtements privés. Si vous utilisez ce document, veuillez le remplir et le remettre au secrétariat.

Médecin | Prescription médicale | Soins médicaux

Chaque résident a bien sûr le libre choix de son médecin. Toutes les prescriptions nécessitent une ordonnance écrite sous forme de prescription, qui doit être établie par le médecin traitant ou le spécialiste.

Oasis

L'Oasis est un espace de vie autonome intégré dans la structure de vie de Grenzen 3. Les repas y sont pris en commun avec les résidents de la structure de vie. Il est également possible de profiter des activités proposées là-bas. L'Oasis dispose d'un concept de soins ouvert, qui peut être adapté individuellement et orienté vers les besoins à tout moment, afin de garantir en permanence une bonne qualité de soins et de services de soutien.

Objets trouvés

Ils sont déposés à la réception ou peuvent y être remis.

Omega 90

Un centre de conseil Omega 90 est disponible au Pontalize. Des consultations sont proposées tous les jeudis de 14 h 00 à 17 h 00 (bureau au rez-de-chaussée du bâtiment Stackels 0). Pour prendre rendez-vous, vous pouvez contacter les numéros de téléphone suivants :



interne : 7005

externe : 2682-7005 (Omega 90 • Madame Isabelle **FABER**)

Pédicure

Chaque résident a le libre choix et peut, en cas de besoin, convoquer le pédicure de son choix. Indépendamment de cela, nous proposons au Pontalize, en collaboration avec deux cabinets externes de pédicure, un service sur place. Le personnel soignant de la structure de vie concernée se fera un plaisir de vous fournir des informations plus détaillées sur les horaires. Vous trouverez des informations sur les coûts sur le tableau à l'entrée. Le pédicure vous enverra vos factures individuellement.

Pharmacie

Nous travaillons en étroite collaboration avec les pharmacies locales d'Ettelbrück dans le cadre de partenariats. La pharmacie vous enverra vos factures individuellement.

Pourboires

Le personnel suit des procédures de travail définies et a des instructions strictes pour maintenir un respect mutuel avec les résidents. Il est interdit au personnel de recevoir des pourboires ou des dons de la part des résidents ou de leur famille.

Protection incendie et évacuation

Pour éviter tout risque d'incendie, l'utilisation de sources de feu dans les chambres et dans la maison est strictement interdite (par exemple, grils, bougies, cierges magiques, etc.)

Il incombe au résident de s'assurer que tous ses appareils électriques personnels respectent les normes de sécurité applicables. Tous les appareils électriques appartenant au résident peuvent être inspectés par le service technique du Pontalize à l'admission et/ou pendant le séjour. Le résident accepte de se débarrasser de tous les appareils électriques considérés comme non conformes par le service technique du Pontalize. L'utilisation de tout appareil électrique par le résident est de sa seule responsabilité.

Il incombe au résident d'éteindre tous les appareils électriques avant de quitter sa chambre.

Toute défaillance des appareils dans la chambre doit être signalée au personnel du service de résidence.

Toute personne constatant un acte dommageable envers une personne ou un objet doit en informer le personnel du service de résidence ou la direction du Pontalize. Les voies d'évacuation au Pontalize sont indiquées par des panneaux d'urgence verts près du plafond.

De plus, les plans d'évacuation correspondants se trouvent dans tous les domaines de résidence et les couloirs.

Toutes les pièces sont équipées de détecteurs de fumée et sont reliées à un central d'alarme incendie, qui est à son tour en contact avec les pompiers d'Ettelbruck.

Des formations théoriques et pratiques sur la prévention des incendies et l'évacuation sont régulièrement dispensées.

Réclamations

En cas de problèmes ou de réclamations, les résidents, leurs représentants légaux ou les membres de leur famille peuvent s'adresser directement au Service Qualité ou à la Direction du Pontalize. Il est également possible de déposer une réclamation écrite dans la boîte prévue à cet effet à l'accueil du Pontalize.

Toute réclamation écrite introduite par un résident, un représentant légal ou un membre de la famille est traitée par la Direction du Pontalize.

La Direction du Pontalize se tient volontiers à votre disposition pour toute demande, suggestion ou critique de votre part.

Repas

Au Pontalize, trois repas principaux et deux collations sont servis quotidiennement. Le personnel soignant est là pour vous aider à choisir vos repas.

Des régimes spéciaux comme celui pour le diabète sont prescrits par un médecin et disponibles à tout moment.

Heures des repas :	Petit-déjeuner	de 07 h 30 à 09 h 30
	Déjeuner	de 11 h 45 à 13 h 45
	Dîner	de 17 h 30 à 19 h 30

Restaurant

Notre restaurant « Am Rond-Point », situé au rez-de-chaussée, est ouvert aux résidents aux horaires suivants :

Du lundi au vendredi,	Petit-déjeuner	de 07 h 30 à 09 h 30
	Déjeuner	de 11 h 45 à 13 h 45
	Dîner	de 17 h 30 à 19 h 30

Soutien à la mobilité

Pour vous permettre une petite promenade quotidienne même par mauvais temps, une rampe de mouvement est disponible sur 4 étages dans le bâtiment Grenzen.

Tabac

Il est strictement interdit de fumer dans les chambres et sur le terrain du Pontalize en dehors des zones prévues à cet effet (terrasses et balcons extérieurs).

Téléphone | Fax

Toutes les chambres des résidents sont équipées d'une ligne téléphonique. Les appels entrants ainsi que les appels internes à l'établissement sont gratuits.

Pour pouvoir passer des appels vers l'extérieur, une demande écrite préalable doit être déposée au secrétariat du Pontalize (Läerchen 3) afin que la ligne soit activée. Les frais se composent d'un abonnement mensuel et des unités téléphoniques consommées individuellement et sont facturés mensuellement avec le prix de pension. Pour appeler à l'extérieur : veuillez composer le zéro en premier.

La redirection des appels externes est également possible à tout moment via la réception du Pontalize (Tél. : 2682-3003), tout comme vous pouvez également appeler directement la chambre souhaitée depuis l'extérieur en cas de non-activation de la ligne téléphonique (Tél. : 2682-numéro de chambre).

Le personnel de la réception est également disponible pour envoyer des fax si nécessaire.

Télévision

Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne collective ainsi que d'un support mural pour un téléviseur, permettant ainsi l'installation d'une télévision. Le Pontalize ne fournit pas de téléviseurs aux résidents, à l'exception de ceux situés dans les espaces communs.

L'installation d'un téléviseur par le service technique du Pontalize est incluse dans le prix de la pension. Cependant, toute nouvelle installation ou intervention ultérieure sur un téléviseur par le service technique du Pontalize sera facturée selon les tarifs du service d'intervention.

Une liste des programmes de télévision disponibles ou plus d'informations sont disponibles sur www.acett.lu.

Transport

Nous organisons des trajets en taxi ou en bus Adapto sur demande.

Les frais engendrés sont à la charge du résident. Le bus Adapto est un service de mobilité spécialisé pour les citoyens en situation de handicap irréversible, physique, sensoriel ou psychique.

Pour demander une carte Adapto, vous pouvez contacter la travailleuse sociale. Une attestation médicale est nécessaire pour la demande.

Les visites médicales externes dans une clinique privée doivent être organisées par la personne elle-même ou par ses proches, et doivent également être accompagnées par les proches. Dans ce cas, le personnel soignant doit également être informé du rendez-vous médical.

Si vous souhaitez être accompagné à un rendez-vous par notre personnel, cela est également possible sur demande. Veuillez noter que nous vous facturerons les heures correspondantes selon notre grille tarifaire.

Travail social

- Le Pontalize met à votre disposition une assistante sociale afin de vous accompagner, notamment dans les domaines suivants, et de répondre à vos questions :
- Concernant les contacts avec la famille et les proches ;
- Questions relatives à une tutelle ;
- Demande officielle d'aide financière pour le prix de la pension, y compris des conseils sur l'opportunité de faire une demande ;
- Gestion des plaintes ;
- Informations générales sur le séjour au Pontalize.

Dans le cadre du travail avec les familles, une plateforme pour les familles, dirigée par elles, est intégrée au Pontalize, ainsi qu'un entretien bilan quelques semaines après l'admission du résident.





Pontalize



17, avenue des Alliés

Postfach 111 • L-9002 Ettelbrück



(+352) 2682 7034



(+352) 2682 4965



info@pontalize.lu



www.pontalize.lu