

MAISON DES AÎNÉS

I) ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

II) HAUSORDNUNG

DES UNTERBRINGUNGS- UND BETREUUNGSVERTRAGS

(Réf.DA_v1_01.03.2024)



I) ALLGEMEINE BEDINGUNGEN IN BEZUG AUF DEN UNTERBRINGUNGS- UND BETREUUNGS VERTRAG

(Ref.DA_v1_01.03.2024)

INHALT

Präambel.....	3
1. Pflichten von SERVIOR: Versicherte Leistungen	4
1.1 Leistungen im Zusammenhang mit der Unterkunft.....	4
1.1.1 Die verschiedenen Arten von Unterkünften.....	4
1.1.2 Bestandsaufnahme und Mobiliar	5
1.1.3 Transfer der Unterkunft	6
1.2 Im Unterkunftspreis enthaltene Pflege- und Betreuungsleistungen	6
1.2.1 Leistungen der gerontologischen Betreuung	7
1.2.2 Pflege- und Betreuungsleistungen.....	7
1.2.3 Leistungen der Pflegeversicherung	7
1.2.4 Leistungen ärztlich übertragener Handlungen.....	7
1.2.5 Medikation.....	8
1.2.6 Besondere Schutzmaßnahmen und Einrichtung eines gesicherten Bereichs	9
1.2.7 Spezieller Pflegevertrag bei psychiatrischen Störungen	9
1.2.8 Externe Dienstleister	10
1.3 Sonstige Leistungen	11
1.3.1 Im Unterkunftspreis enthaltene Leistungen	11
1.3.2 Administrative Leistungen	12
1.3.3 Animationsleistungen.....	12
1.3.4 Wäschereileistungen.....	12
1.3.5 Verschiedene externe Dienstleistungen	12
1.3.6 Dienstleistungen für persönlichen Bedarf	12

1.4	Verpflegungsleistungen.....	13
2.	Pflichten des Bewohners	14
2.1	Zu zahlender Unterkunftspreis.....	14
2.1.1	Der Unterkunftspreis	14
2.1.2	Rechnungsstellung und Inkasso	14
2.1.3	Änderung der Preise	15
2.1.4	Modalitäten der Rückerstattung.....	15
2.1.5	Verlegung des Bewohners innerhalb der SERVIOR-Strukturen.....	15
2.1.6	Einziehung bei Nichtzahlung von Leistungen	16
2.2	Sonstige Kosten, die im Rahmen des unbefristeten Unterbringungsvertrags zu zahlen sind.....	16
2.2.1	Kaution.....	16
2.2.2	Pauschale für Nebenkosten.....	16
2.2.3	Zahlungs- und Rückzahlungsmodalitäten.....	17
2.3	Information über einen gesetzlichen Vertreter	17
3.	Versicherungen.....	17
4.	Änderung des Vertrages.....	18
5.	Laufzeit und Kündigung	18
5.1	Kündigung des Vertrags für Kurzaufenthalte.....	18
5.2	Kündigung des Vertrags für Langzeitaufenthalte.....	19
6.	Räumung der Unterkunft bei Vertragsende oder Tod des Bewohners	20
7.	Anwendbares Recht und zuständige Gerichte	21

Präambel

Die vorliegenden **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (Ref.CG_vI_2024), im Folgenden "**AGB**" genannt, sind Bestandteil des Unterbringungsvertrags und des Betreuungsvertrags (im Folgenden "Vertrag" genannt) und gelten zusammen mit den vom Bewohner unterzeichneten **Sonderbedingungen**, sofern nicht ausdrücklich von diesen abgewichen wird. Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den im Vertrag vorgesehenen besonderen Bedingungen haben die Bestimmungen des Vertrags Vorrang.

Der Vertrag ist ein Unterbringungsvertrag im Sinne der Artikel 10 und 11 des Gesetzes vom 23. August 2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen und kein Mietvertrag. Der Vertrag begründet nicht die vertraglichen und gesetzlichen Rechte eines Mieters zugunsten des Bewohners.

Die zur Verfügung gestellte Unterkunft ist ausschließlich für die Unterbringung und Betreuung des Bewohners bestimmt. 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 im Einzelnen als Brand, Überschwemmung, Einsturz, Kalamitäten, Sturm, Erdbeben, Streiks, Aufruhr, Gewalt, Attentate, Pandemie, Rohstoffmangel, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, bezeichnet werden können.

1.1 Leistungen im Zusammenhang mit der Unterkunft

1.1.1 Die verschiedenen Arten von Unterkünften

- Einzelzimmer

Dieses Einbettzimmer ist für die Belegung durch eine Person vorgesehen (Single-Belegung).

- Doppelzimmer

Dieses Zweibettzimmer ist für die Belegung durch zwei Personen bestimmt (Doppelbelegung). Es kann grundsätzlich auch von einer Person belegt werden (Einzelbelegung). Im Falle einer Einzelbelegung wird der Zimmerpreis angepasst.

- Zimmer mit Verbindungstür

Hierbei handelt es sich um zwei Einzelzimmer, die durch eine Tür miteinander verbunden sind und grundsätzlich von zwei Personen belegt werden können. Bei einer Belegung der beiden Einzelzimmer durch eine Person (Single-Belegung) wird der Preis angepasst.

- Zimmer mit verbundenem Bad

Es handelt sich um zwei Einzelzimmer, deren Badezimmer miteinander verbunden sind und von den beiden Personen gemeinsam genutzt werden.

- Studio (Zimmer mit 2 Betten)

Diese Unterkunft ist für die Belegung durch zwei Personen vorgesehen. Sie kann jedoch auch von einer Person bewohnt werden (Single-Belegung). Im Falle einer Einzelbelegung wird der Preis angepasst.

- Wohnung

Diese Unterkunft ist für eine Belegung durch zwei Personen vorgesehen. Sie kann jedoch auch von einer Person bewohnt werden (Einzelbelegung). Im Falle einer Einzelbelegung wird der Preis angepasst.

1.1.2 Bestandsaufnahme und Mobiliar

Eine Bestandsaufnahme der vom Bewohner bewohnten Unterkunft wird erstellt, datiert und von den Parteien unterzeichnet und dem Unterbringungsvertrag als integraler Bestandteil beigefügt.

Es dient dazu, die Verantwortlichkeiten jedes Einzelnen im Falle eventueller Schäden festzulegen.

Wird kein Übergabeprotokoll erstellt, wird davon ausgegangen, dass der Bewohner die Unterkunft in einem einwandfreien Zustand erhalten hat und für alle bei seiner Abreise festgestellten Schäden haftet. Der Bewohner verpflichtet sich, die ihm zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten als guter Familienvater zu respektieren.

SERVIOR stellt dem Bewohner eine Unterkunft zur Verfügung, die mit der gesetzlich vorgeschriebenen Ausstattung versehen ist und ein Pflegebett, das den besonderen Bedürfnissen älterer, kranker und/oder behinderter Menschen angepasst ist, sowie einen Nachttisch umfasst. Der Bewohner ist berechtigt, seine Unterkunft individuell zu gestalten und seine persönlichen Gegenstände und Möbel im Rahmen der Größe der Unterkunft und der Sicherheitsvorschriften mitzubringen.

Alle eigenen Gegenstände und Möbel des Bewohners bleiben unter seiner Verantwortung.

In diesem Zusammenhang können keine Ansprüche an SERVIOR gestellt werden, falls Schäden festgestellt werden.

Die Benutzung von elektrischen Geräten in der Unterkunft darf nur mit Zustimmung der Leitung des Seniorenheims erfolgen und muss den geltenden Normen entsprechen.

Die notwendigen Anschlüsse für Telefon, Fernsehen und gegebenenfalls Internet sind in der Unterkunft enthalten. Die diesbezüglichen Abonnements und Verbräuche gehen jedoch zu Lasten des Bewohners.

Am Ende des Vertrages wird eine Bestandsaufnahme durchgeführt, um eventuelle vom Bewohner begangene Schäden festzustellen.

1.1.3 Transfer der Unterkunft

Je nach der Entwicklung seines Gesundheitszustands oder den Erfordernissen des Seniorenheims behält sich SERVIOR das Recht vor, die Unterkunft des Bewohners im selben oder in einem anderen Zentrum nach schriftlicher Mitteilung in den folgenden Fällen zu wechseln:

- Einzelbelegung (1 Person) eines Doppelzimmers, eines Zimmers mit Verbindungstür, eines Studios oder einer Wohnung nach dem Auszug oder Tod des Mitbewohners, wie im Unterbringungsvertrag definiert,
- Umbauten am Gebäude, die direkt oder indirekt die Unterkunft des Bewohners betreffen,
- Schwierigkeiten bei der Anpassung des Bewohners an das soziale Umfeld und/oder die örtliche Umgebung,
- Entwicklung des kognitiven Zustands des Bewohners, die den Transfer in eine gesicherte Abteilung erfordert,
- Nichteinhaltung der Hausordnung durch den Bewohner,
- Gefahr für sich selbst oder für andere,
- wiederholter Zahlungsverzug gemäß Artikel 5.2.

Eine Preisanpassung kann gemäß Artikel 2.1.5. der vorliegenden AGB erfolgen.

Diese Übertragungsmöglichkeit gilt nur für Langzeitverträge, nicht aber für Kurzzeitverträge oder Verträge für betreute Unterkünfte.

1.2 Im Unterkunftspreis enthaltene Pflege- und Betreuungsleistungen

Bei Eintritt des Bewohners in das Seniorenheim 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 Selbständigkeit wiederherzustellen bzw. die verbleibende Selbständigkeit des Bewohners so lange wie möglich zu erhalten. SERVIOR gewährleistet die Pflege und Betreuung des Bewohners in seiner Unterkunft, soweit dies möglich ist.

Der Bewohner akzeptiert jedoch, dass SERVIOR nicht für die Erbringung der in diesem Vertrag vorgesehenen Leistungen, insbesondere der Pflege- und Betreuungsleistungen, haftet, wenn eine Krankenhauseinweisung des Bewohners erforderlich ist, die mit oder ohne Zustimmung des Bewohners aufgrund einer Empfehlung des behandelnden Arztes oder des in jedem Seniorenhaus vorhandenen multidisziplinären Teams erfolgen kann.

Im Interesse einer optimalen Kontinuität der Pflege gewährleistet das SERVIOR-Pflegeteam, soweit möglich, auch die palliative Pflege des Bewohners am Lebensende.

SERVIOR kann nicht für irgendwelche Folgen haftbar gemacht werden, die sich daraus ergeben, dass der Bewohner die Anweisungen und Empfehlungen des Pflege- und Betreuungsteams nicht befolgt.

Zusätzlich zu den in den spezifischen Bedingungen genannten Punkten verpflichtet sich SERVIOR, dem Bewohner, der dies akzeptiert, die folgenden Leistungen zu erbringen:

1.2.1 Leistungen der gerontologischen Betreuung

Die finanzielle Ergänzung "gerontologische Betreuung" steht Personen zu, die auf der Grundlage eines Langzeitvertrags bei SERVIOR aufgenommen werden, deren persönliche Mittel jedoch nicht ausreichen, um die Unterkunftskosten und die Kosten für die persönlichen Bedürfnisse zu decken.

Er wird gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen direkt an SERVIOR gezahlt.

1.2.2 Pflege- und Betreuungsleistungen

SERVIOR verpflichtet sich, im Bedarfsfall die nach dem Gesundheitszustand des Bewohners erforderlichen Hilfs- und Pflegeleistungen zu erbringen. Der finanzielle Beitrag für diese Pflege, der durch die Statuten der Nationalen Gesundheitskasse (CNS) festgelegt wird, geht zu Lasten des Bewohners.

Um die Kontinuität der Pflege zu gewährleisten, ermächtigt der Bewohner das multidisziplinäre SERVIOR-Team, die ihn betreffenden Gesundheitsinformationen mit anderen Gesundheitsdienstleistern zu teilen. So hat das Pflegeteam von SERVIOR Zugang zu den Daten aller anderen Gesundheitsdienstleister, die an der Pflege des Bewohners beteiligt sind.

1.2.3 Leistungen der Pflegeversicherung

Für Bewohner, die in den Anwendungsbereich des Pflegeversicherungsgesetzes fallen, gilt der Vertrag als Betreuungsvertrag, wie er in der Rahmenvereinbarung zwischen der Nationalen Gesundheitskasse (CNS) und der Föderation der Hilfs- und Pflegedienste a.s.b.l. (COPAS).

SERVIOR verpflichtet sich, im Bedarfsfall und im Namen des Bewohners, der sie hiermit ausdrücklich zu diesem Zweck beauftragt, die notwendigen Schritte bei der Pflegeversicherung zu unternehmen, um die vorgesehenen Hilfen im Hinblick auf die Gesundheit des Bewohners zu erhalten.

Die von der Pflegeversicherung für den Bewohner verordneten Pflegeleistungen werden exklusiv von SERVIOR erbracht.

1.2.4 Leistungen ärztlich übertragener Handlungen

SERVIOR verpflichtet sich, die ärztlich übertragenen Handlungen immer dann zu erbringen, wenn sie von einem der im Haus für Senioren zugelassenen Ärzte oder einem externen Facharzt verordnet und von der CNS übernommen werden, gemäß der Nomenklatur der Pflegehandlungen, der Physiotherapie oder anderer Gesundheitsfachkräfte, und dies, soweit die Infrastruktur und die Qualifikation des Personals dies erlauben.

1.2.5 Medikation

1.2.5.1 Verwaltung und Verteilung der Medikamente

SERVIOR behält sich das Recht vor, einen Zusammenarbeitsvertrag mit einer (oder mehreren) Apotheke(n) abzuschließen, um die Lieferung und die korrekte Verwaltung der Medikamente sicherzustellen. Die Lieferung der Medikamente erfolgt bei der Apotheke unter Vertrag und in der zwischen der Apotheke und SERVIOR vereinbarten Form der Abgabe. Ein Teil der Medikamente des Bewohners kann bei der oben genannten Apotheke gelagert bleiben.

Je nach Bedarf des Bewohners und/oder auf der Grundlage der ärztlichen Verordnung übernimmt SERVIOR die Verwaltung und die Verteilung der verschriebenen Medikamente. SERVIOR ist dann mit der vollständigen Verwaltung der Medikamentenbehandlung beauftragt (eine teilweise/geteilte Verwaltung ist nicht zulässig).

Die Freiheit des Bewohners, den Apotheker zu wählen, wird jedoch respektiert, wenn der Bewohner ausdrücklich wünscht, seinen eigenen Apotheker zu behalten. In diesem Fall wird er gebeten, dies der Leitung des Seniorenheims schriftlich mitzuteilen und die Verwaltung seiner Medikamente selbst zu organisieren.

Wenn der Bewohner beschließt, die Verwaltung seiner Medikamente allein über eine Apotheke zu organisieren, mit der SERVIOR einen Vertrag abgeschlossen hat, liefert diese Apotheke die Medikamente direkt an den Bewohner, der SERVIOR von jeglichem Medikationsfehler freistellt und schadlos hält. In diesem Zusammenhang wird der Bewohner gebeten, die Leitung des Seniorenheims schriftlich zu informieren.

Unter allen Umständen muss der Bewohner die Kosten für seine Medikamente und die von der Apotheke erbrachten Dienstleistungen bzw. die mit der Verwaltung der Medikamente verbundenen Kosten selbst tragen. SERVIOR kann nicht für Fehler eines Apothekers haftbar gemacht werden.

Die nicht verschriebene Einnahme von Medikamenten ist verboten. Sie können im Widerspruch zur laufenden Behandlung stehen oder zu einem gefährlichen Überkonsum führen. Der Bewohner ist allein verantwortlich für die Einnahme der mitgebrachten Medikamente und die möglichen Folgen für seine Gesundheit.

1.2.5.2 Substitution von Medikamenten

Ein Ersatzmedikament ist ein Medikament mit gleicher therapeutischer Wirkung, dessen öffentlicher Preis niedriger ist als der des verschriebenen Medikaments. Für den Fall, dass der behandelnde Arzt ein substituierbares Arzneimittel verschreibt und der Preis des verschriebenen Arzneimittels höher ist als die berechnete Erstattungsgrundlage, kann der Apotheker eine Substitution durch das preisgünstigste Arzneimittel aus derselben Gruppe vorschlagen.

Wenn die Verwaltung und Verteilung der Medikamente wie unter 1.2.5.1. beschrieben von SERVIOR übernommen wird, wird SERVIOR sich dem Prinzip der Medikamentensubstitution nicht widersetzen, es sei denn, der Bewohner hat seine Ablehnung ausdrücklich mit Hilfe des speziellen Formulars, das in der

Verwaltung des Seniorenheims erhältlich ist, zum Ausdruck gebracht. Der Bewohner verpflichtet sich, seinen Arzt und SERVIOR über alle Umstände (insbesondere Allergien) zu informieren, die für die Wahl eines Ersatzmedikaments relevant sein können.

Der Bewohner ist sich der Tatsache bewusst und akzeptiert, dass er gegebenenfalls (zusätzlich zu dem auf der Grundlage der Erstattung berechneten Eigenanteil) die Differenz zwischen der festgelegten Erstattungsgrundlage und dem öffentlichen Preis des abgegebenen Medikaments selbst tragen muss.

1.2.6 Besondere Schutzmaßnahmen und Einrichtung eines gesicherten Bereichs

Grundsätzlich gewährleistet und erleichtert SERVIOR die Bewegungsfreiheit seiner Bewohner innerhalb seiner Einrichtungen.

Im Allgemeinen und aus Gründen der Sicherheit, der medizinischen Versorgung und zum Schutz des Bewohners und/oder der Lebensgemeinschaft der Einrichtung (z. B. Pandemie usw.) ist es möglich, die Bewegungsfreiheit eines Bewohners innerhalb der Einrichtung durch die Wahl spezifischer Schutzmaßnahmen (z. B. Bettgitter) einzuschränken, jedoch immer unter Wahrung des Wohlbefindens.

Die Dauer dieser Einschränkung wird von dem leitenden Angestellten oder seinem Vertreter nach Stellungnahme des zugelassenen Arztes, der die medizinische Betreuung des Bewohners sicherstellt, festgelegt.

Aufgrund von Störungen der kognitiven, psychischen und geistigen Funktionen oder körperlichen Einschränkungen ist es jedoch möglich, dass das multidisziplinäre Team in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt eine Gruppenüberwachung in einer geschützten Umgebung beschließt.

Die Gruppenaufsicht stellt eine spezifische Maßnahme dar, deren Ziel es ist, eine Verschlimmerung der Abhängigkeitssituation zu vermeiden, die Sicherheit durch Beaufsichtigung des Bewohners zu gewährleisten und eine schädliche soziale Isolation zu vermeiden, wobei die Anwesenheit einer Fachkraft gewährleistet wird.

1.2.7 Spezieller Pflegevertrag bei psychiatrischen Störungen

Grundsätzlich nimmt SERVIOR keine Bewohner mit akuten psychiatrischen Störungen auf. Die Pflege und Betreuung dieser Patienten fällt in den Bereich und die Zuständigkeit von spezialisierten Krankenhauseinrichtungen.

Sollte jedoch im Laufe des Aufenthalts bei einem Bewohner eine psychiatrische Störung diagnostiziert werden, kann das multidisziplinäre Team von SERVIOR in Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt einen Pflegevertrag vorschlagen, der die Modalitäten der spezifischen Betreuung des Bewohners festlegt.

Die Zustimmung des Vertreters zum Vertrag über die spezifische Pflege bei psychiatrischen Störungen ist eine grundlegende und unerlässliche Bedingung, um die Pflege und Betreuung des betreffenden Bewohners gewährleisten zu können.

1.2.8 Externe Dienstleister

1.2.8.1 Externe medizinische Dienstleister und Auswahl der Ärzte

SERVIOR behält sich das Recht vor, ausschließlich mit externen Leistungserbringern zusammenzuarbeiten, die eine Zusammenarbeitsvereinbarung unterzeichnet haben und insbesondere ein hohes Qualitätsniveau der Dienstleistung garantieren, das den Anforderungen von SERVIOR entspricht.

SERVIOR behält sich ebenfalls das Recht vor, mit jedem Arzt, der in seinen Räumlichkeiten praktiziert, eine Zulassungsvereinbarung abzuschließen, die sich insbesondere auf den Bereitschaftsdienst und den Vertretungsdienst bezieht, die innerhalb des Seniorenhauses zu gewährleisten sind. Im Rahmen der freien Arztwahl wählt der Bewohner und/oder sein gesetzlicher Vertreter frei einen Arzt aus der Liste der von SERVIOR zugelassenen Ärzte.

Im Falle von Notfällen oder Lebensrisiken sowie beim Eintreten außergewöhnlicher Risiken akzeptiert der Bewohner, seine Familie oder sein Vertreter, dass SERVIOR sich das Recht vorbehält, die Fachleute seiner Wahl hinzuzuziehen, ohne dass diese Entscheidung in Frage gestellt werden kann.

Unter allen Umständen hat der Bewohner die Kosten für die Konsultation und den Besuch eines Arztes zu tragen und SERVIOR kann in keinem Fall für die Handlungen eines Arztes haftbar gemacht werden.

1.2.8.2 Externe paramedizinische Dienstleister und andere Anbieter und Auswahl der Beteiligten

Der Bewohner, seine Familie und/oder sein gesetzlicher Vertreter wählen die externen paramedizinischen Dienstleister und andere Anbieter frei aus. SERVIOR empfiehlt jedoch Fachleute, mit denen Verträge abgeschlossen wurden, um eine multidisziplinäre Betreuung zu gewährleisten.

Unter allen Umständen trägt der Bewohner die Kosten für externe paramedizinische Dienstleister und andere Anbieter. SERVIOR lehnt jedoch jede Haftung für die von diesen erbrachten Leistungen ab.

Im Rahmen der Kontinuität der Pflege erklärt sich der Bewohner damit einverstanden, SERVIOR mit der Verwaltung der personalisierten Medizinprodukte (Rollstühle, Gehhilfen usw.), die von der CNS verlangt und übernommen werden, bei den Anbietern zu beauftragen und so insbesondere alle als unerlässlich erachteten Auskünfte einzuholen.

1.3 Sonstige Leistungen

1.3.1 Im Unterkunftspreis enthaltene Leistungen

Neben der Bereitstellung der Unterkunft gemäß Artikel 1 der spezifischen Bedingungen des Unterbringungsvertrags und des obligatorischen Mobiliars (Artikel 1.1.2. der AGB) sind im Unterkunftspreis insbesondere die folgenden Leistungen enthalten:

- 1) Bereitstellung, Pflege und Erneuerung der Bettwäsche (Matratzen, Bettunterlagen, Bettschutzeinlagen) sowie der Vorhänge und Gardinen,
- 2) Bereitstellung, Erneuerung und regelmäßige oder bedarfsgerechte Reinigung der Gemeinschaftswäsche: Laken, Bettdecken, Bettbezüge, Kissenbezüge, Kopfkissen, Frotteehandtücher, Badetücher, Waschlappen usw.
- 3) Tägliche Kontrolle und Reinigung der Unterkunft,
- 4) Tägliche Erneuerung der Bettwäsche,
- 5) Wechsel der Bettwäsche alle zwei Wochen oder je nach Bedarf, je nach Abhängigkeits-/Gesundheitszustand des Bewohners,
- 6) Bereitstellung eines Pflegebetts und von Material zur Anpassung des Mobiliars an den Gesundheitszustand des Bewohners (Papagei, Bettgitter, Matratzen, Material zur Vermeidung von Druckstellen, ...),
- 7) Bereitstellung eines Krankenrufsystems,
- 8) Installationsmaterial und Anschlussdosen für Telefon und Fernsehen sowie ggf. Internet in den Unterkünften,
- 9) Kosten für Heizung, Wasser und Strom, Abfallentsorgung, lokale Steuern,
- 11) kleine Reparaturen in der Unterkunft, die durch den normalen Gebrauch verursacht werden,
- 12) Nutzung, Instandhaltung und Reinigung der Gemeinschaftsräume (einschließlich Grünflächen) mit ihren Einrichtungen, einschließlich Aufzügen, sowie Überwachungs-, Brandschutz-, Notruf- und Gegensprechanlagen,
- 13) Bereitstellung eines Computers in den Gemeinschaftsräumen, der das Senden und Empfangen von elektronischen Nachrichten und den Zugang zum Internet ermöglicht, sowie eines Fernsehers, Radios oder anderen audiovisuellen Geräts,
- 14) Gerontologische Betreuung, wie in Artikel 1.2.1. der AGB beschrieben,
- 15) Hilfs- und Pflegeleistungen, wie in Artikel 1.2.2. der AGB beschrieben,
- 16) Pflegeleistungen unterhalb der Mindestschwelle der Pflegeversicherung, wie in Artikel 1.2.3. der AGB festgelegt,
- 17) Verwaltung und Verabreichung von Medikamenten, die von SERVIOR in Verbindung mit dem Vertragsapotheker und nach Maßgabe der ärztlichen Verschreibung durchgeführt werden (sofern nicht anders geregelt),
- 18) Animationsleistungen, wie in Artikel 1.3.3. der AGB angegeben,
- 19) Zubereitung und Servieren der drei Hauptmahlzeiten und verschiedener Snacks, wie in Artikel 1.4 der AGB beschrieben,
- 20) Versicherungen, wie in Artikel 3 der AGB beschrieben.

Die derzeit aufgelisteten Leistungen sind im Unterkunftspreis enthalten, vorbehaltlich der Änderungen der entsprechenden Gesetze und Verordnungen.

1.3.2 Administrative Leistungen

Die administrative Verwaltung des gesamten Aufenthaltes des Bewohners, die Erstellung und Überwachung des Vertrages, der anderen Dokumente, der eventuellen Zusatzvereinbarungen sowie die Buchhaltungs- und Haushaltsleistungen der Verwaltung sind im Unterkunftspreis inbegriffen.

Ebenfalls enthalten sind :

- alle Kosten im Zusammenhang mit den für den Eintritt des Bewohners erforderlichen Terminen,
- alle Dokumente im Zusammenhang mit Vertretern, Bevollmächtigten, öffentlichen Einrichtungen und Verwaltungen etc.,
- die Postzustellung, die täglich durchgeführt wird. Am Empfang des Seniorenhauses gibt es einen Briefkasten für die zu versendende Post. Eine tägliche Abholung wird durchgeführt.

1.3.3 Animationsleistungen

Ziel der Animation ist es, die sozialen Bindungen durch Kultur- und Freizeitaktivitäten, generationsübergreifende Begegnungen und festliche Veranstaltungen zu den Höhepunkten des Jahres (Jahresende, Geburtstage ...) aufrechtzuerhalten. Bei diesen Höhepunkten ist die Beteiligung der Familien erwünscht.

Die Planung der regelmäßig vom Haus der Senioren organisierten Aktivitäten wird ausgehängt und nicht in Rechnung gestellt, außer bei Aktivitäten, die eine finanzielle Beteiligung erfordern, wie z.B. Ausflüge, Reisen, ...

1.3.4 Wäschereileistungen

Die Pflege der Bettwäsche und der Handtücher ist im Unterkunftspreis inbegriffen.

Dagegen ist die Reinigung der persönlichen Wäsche des Bewohners allein von ihm zu tragen, entweder über einen externen Dienstleister von SERVIOR oder durch seine eigenen Mittel.

1.3.5 Verschiedene externe Dienstleistungen

Der Bewohner kann Dienstleistungen außerhalb der Einrichtung in Anspruch nehmen, die er selbst gewählt hat, d.h. Friseur, Fußpflege, private Wäscherei, Schönheitsbehandlungen usw., und trägt die Kosten dafür direkt.

1.3.6 Dienstleistungen für persönlichen Bedarf

Auf Wunsch des Bewohners kann SERVIOR Dienstleistungen für den persönliche Bedarf erbringen und ist berechtigt, dem Bewohner dafür eine zusätzliche Gebühr in Rechnung zu stellen.

Diese Dienstleistungen können, je nach Verfügbarkeit und sofern nicht anders vereinbart, aus folgenden Leistungen bestehen, ohne dass diese Liste erschöpfend ist:

- Getränke zu den Mahlzeiten (außer stillem und kohlenensäurehaltigem Wasser, Kaffee, Tee und heißer Milch),
- Mahlzeiten für Gäste,
- Verzehr in der Cafeteria,
- Bereitstellung eines Telefons, Abonnement für das Telefonnetz und Gespräche,
- Bereitstellung eines kleinen Kühlschranks (außer Einbaumodellen für bestimmte Standorte),
- Bereitstellung eines Fernsehgeräts mit Zugang zum Kabelfernsehnetz,
- Bereitstellung eines Internet-/WLAN-Anschlusses, der nicht der öffentliche Anschluss ist, der ggf. vom Haus der älteren Menschen angeboten wird,
- Markierung und Pflege der privaten Wäsche,
- zusätzliche Reinigung der Unterkunft,
- zusätzliche Instandsetzung des Bettes,
- Anmietung eines Parkplatzes/Stellplatzes,
- technische Eingriffe an persönlichen Gegenständen
- Mahlzeiten in der Unterkunft (Bedingungen siehe Artikel 1.4. Verpflegung),
- Postweiterleitungsdienst
- Transport- und Begleitservice

Eine vollständige Liste, die die angebotenen Dienstleistungen für den persönlichen Bedarf mit Angabe der geltenden Tarife auflistet, kann jederzeit auf der Website www.servior.lu eingesehen werden und wird auch bei der Verwaltung des Seniorenheims ausgehängt und ist dort auf Anfrage erhältlich.

1.4 Verpflegungsleistungen

Der Unterkunftspreis beinhaltet die drei Hauptmahlzeiten (inklusive stilles und kohlenensäurehaltiges Wasser, Kaffee, Tee und warme Milch) sowie die Zwischenmahlzeiten, die an den vom Seniorenheim vorgesehenen Orten zur Verfügung gestellt werden.

Die drei Hauptmahlzeiten werden in der Regel im Restaurant des Seniorenheims serviert. Die Öffnungszeiten des Restaurants sowie die angebotenen Menüs werden am Eingang des Restaurants ausgehängt.

Je nach Gesundheitszustand des Bewohners können die Mahlzeiten in einem separaten Raum eingenommen werden, der vom Personal des Seniorenheims betreut wird.

Das Frühstück und das Abendessen werden grundsätzlich in Buffetform serviert, außer in Fällen höherer Gewalt oder aus gesundheitlichen Gründen (z. B. Pandemie).

Beim Mittagessen hat der Bewohner die Wahl zwischen einem traditionellen Menü, einem alternativen Menü oder einer kleinen Karte mit Minutengerichten.

Alle angebotenen Menüs sind an die besonderen Bedürfnisse älterer Menschen angepasst. Es ist verboten, Lebensmittel aus dem Restaurant zu nehmen.

Aufgrund von Krankheit und/oder Pflegebedürftigkeit und auf Anraten des Pflorgeteams können die Mahlzeiten in den Unterkünften serviert werden. Bei Anträgen auf einen sogenannten "Zimmerservice" für Mahlzeiten für persönlichen Bedarf behält sich SERVIOR das Recht vor, einen Zuschlag in Rechnung zu stellen. Bei Anträgen auf eine spezielle Diät (Ernährungseinschränkungen oder strenge Diät) ist ein ärztliches Rezept erforderlich. Im Falle einer strengen Diät behält sich SERVIOR das Recht vor, - falls erforderlich - auf hypodallergene Produkte zurückzugreifen, was die Nahrungsmittelauswahl des Bewohners einschränken kann.

Auf Reservierung und je nach Verfügbarkeit des Seniorenheims kann der Bewohner Personen seiner Wahl zum Mittagessen einladen. Der Preis für das Essen wird vom Seniorenheim festgelegt und am Eingang des Restaurants bekannt gegeben.

Auf Wunsch können die Essensaktivitäten auf Feste, Empfänge, Bankette oder andere Veranstaltungen ausgeweitet werden. Die Preise variieren je nach den gewünschten Leistungen. Ein Preisangebot kann bei der Verwaltung des Seniorenheims angefordert werden.

2. Pflichten des Bewohners

2.1 Zu zahlender Unterkunftspreis

2.1.1 Der Unterkunftspreis

Der Bewohner verpflichtet sich, den Unterkunftspreis, den Preis für eventuell erhaltene Dienstleistungen für persönliche Zwecke oder zusätzliche Leistungen zu zahlen. Er verpflichtet sich auch, bei seinem Eintritt in das Seniorenheim oder der Unterzeichnung des Vertrages eine Kautions zu hinterlegen, sowie den Betrag für Nebenkosten, wie in den Artikeln 2.2.1. und 2.2.2. definiert.

Der monatliche Unterkunftspreis variiert je nach Art der Unterkunft, wie in Artikel 1.1.1. dieser AGB festgelegt.

2.1.2 Rechnungsstellung und Inkasso

Der Unterkunftspreis, eventuelle Zuschläge und erhaltene Dienstleistungen für persönliche Zwecke (Artikel 1.3.5) werden am Ende des abgelaufenen Monats in Rechnung gestellt.

Für jeden angefangenen Monat wird der Unterkunftspreis auf der Grundlage der Tage des abgelaufenen Monats nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Monatlicher Preis der Unterkunft} \times 12 \text{ Monate} \times \text{Anwesenheitstage.}}{365 \text{ Tage}}$$

Nach Erhalt der Rechnung verfügt der Bewohner über eine Frist von sieben Werktagen, um SERVIOR etwaige Beanstandungen mitzuteilen. Nach Ablauf dieser Frist leitet SERVIOR die Rechnung an das vom Bewohner

zuvor benannte Finanzinstitut zur Einziehung per Einzugsermächtigung und zur Überweisung auf das Konto von SERVIOR weiter.

Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar.

Der Unterkunftspreis ist bis zur Räumung der Unterkunft geschuldet, die durch die Unterzeichnung einer Entlassungserklärung zwischen den Parteien erfolgt. Die Räumung der Unterkunft und die Unterzeichnung der Entlassungserklärung erfolgen von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr, sofern mit der Leitung des Seniorenheims keine andere Vereinbarung getroffen wurde.

2.1.3 Änderung der Preise

Der Unterkunftspreis ändert sich mit der gleitenden Lohnskala automatisch und ohne vorherige Information. Bei einer Änderung dieses Indexes wird der Unterkunftspreis ab dem Tag angepasst, an dem die Indexanpassung in Kraft getreten ist.

Die Anwendung des oben genannten Indexes darf niemals zu einer Senkung der Preise im Vergleich zu seiner vorherigen Anpassung führen.

Je nach Entwicklung der Kosten eines oder mehrerer Schlüsselemente, die zur Berechnung der Preise dienen, behält sich SERVIOR das Recht vor, den Unterkunftspreis zu ändern, indem er den Bewohner darüber informiert, unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist für die Anwendung des neuen Tarifs.

2.1.4 Modalitäten der Rückerstattung

Im Falle der Abwesenheit des Bewohners aus persönlichen oder gesundheitlichen Gründen, einschließlich eines Krankenhausaufenthalts, unabhängig von der Dauer, ist keine Rückerstattung eines Teils des Unterkunftspreises fällig.

Unabhängig vom Grund der Abwesenheit des Bewohners bleibt die Unterkunft dem Bewohner zugewiesen, es sei denn, der Vertrag wird gekündigt.

2.1.5 Verlegung des Bewohners innerhalb der SERVIOR-Strukturen

Diese Option wird nur denjenigen Bewohnern angeboten, die einen Vertrag über eine Langzeitunterbringung unterzeichnet haben.

Wenn der Bewohner auf Wunsch von SERVIOR in eine andere Unterkunft oder ein anderes Seniorenheim verlegt wird, wird keine Umzugspauschale fällig. Der Umzug geht in diesem Fall zu Lasten von SERVIOR.

Erfolgt die Verlegung auf Wunsch des Bewohners, ist SERVIOR berechtigt, eine Verlegungspauschale in Höhe des folgenden Betrages zu verlangen:

- 1/3 des monatlichen Unterkunftspreises der neuen Unterkunft, wenn es sich um einen Transfer in eine andere Unterkunft innerhalb desselben Seniorenheims handelt
- 2/3 des monatlichen Unterkunftspreises der neuen Unterkunft, wenn es sich um einen Umzug in ein anderes Seniorenheim handelt.

Darüber hinaus werden die Umzugskosten im Falle einer Verlegung auf Wunsch des Bewohners von diesem getragen.

Im Falle eines Neubaus oder eines Umbaus des Seniorenheims, in dem der Bewohner wohnt, der einen Umzug erforderlich macht, gelten die Preise für die neue Unterkunft

2.1.6 Einziehung bei Nichtzahlung von Leistungen

Falls eine fällige Rechnung, die nicht innerhalb von 7 Tagen nach Erhalt beanstandet wurde, länger als einen Monat nach Vorlage bei der Bank unbezahlt bleibt, werden von Rechts wegen Zinsen zum gesetzlichen Zinssatz fällig, ohne dass es einer vorherigen Mahnung bedarf.

Ist eine Mahnung erfolglos geblieben, kann SERVIOR alle ihm geeignet erscheinenden Schritte unternehmen, um die Zahlung der vom Bewohner noch geschuldeten Beträge zu erhalten. Falls SERVIOR zu diesem Zweck einen gerichtlichen Antrag stellen muss, wird ein Pauschalzuschlag von 10 % des vom Bewohner geschuldeten Restbetrags als Inkassokosten erhoben. SERVIOR kann auch, vorbehaltlich anderer Beitreibungsmaßnahmen, das Einkommen des Bewohners pfänden. In diesem Fall findet auch der in diesem Artikel vorgesehene Pauschalzuschlag Anwendung.

2.2 Sonstige Kosten, die im Rahmen des unbefristeten Unterbringungsvertrags zu zahlen sind

2.2.1 Kautio

Eine Kautio in Höhe einer Monatsrate des Unterkunftspreises ist vom zukünftigen Bewohner vor seinem Einzug in ein Seniorenheim zu zahlen.

Die Kautio dient zur Deckung der Aufenthaltskosten und eventueller Reparaturkosten, die über den normalen Verschleiß hinausgehen, und zwar in Übereinstimmung mit den in Artikel 1.1.2 beschriebenen Bestandsaufnahmen beim Ein- und Auszug aus der Unterkunft.

Wenn die Reparaturkosten infolge von Verschlechterungen die Kautio übersteigen, wird letztere einbehalten und die Differenz von SERVIOR vom Bewohner (oder seinen Anspruchsberechtigten) eingefordert.

2.2.2 Pauschale für Nebenkosten

Jedem Bewohner wird eine Pauschale für Nebenkosten in Rechnung gestellt. Diese Pauschale dient zur Deckung der administrativen und technischen Kosten bei der Aufnahme.

Die Pauschale für Nebenkosten entspricht 2/3 des monatlichen Unterkunftspreises, der zum Zeitpunkt des Einzugs in die Unterkunft gültig ist.

2.2.3 Zahlungs- und Rückzahlungsmodalitäten

Die beiden oben genannten Beträge sind spätestens am Tag des Einzugs in die Unterkunft per Überweisung oder per Kreditkarte zu zahlen.

Jeder Vertrag wird unter der aufschiebenden Bedingung der Zahlung der Kautions- und der damit verbundenen Kosten geschlossen, wobei der Vertrag automatisch und ohne weitere Formalitäten aufgelöst wird, wenn die Zahlung nicht bis zum Tag des Einzugs in die Unterkunft erfolgt ist, so dass der Vertrag nicht in Kraft tritt.

Bei Beendigung des Vertrages gemäß Artikel 5 der AGB erfolgt die Rückerstattung der Kautions- und der damit verbundenen Kosten abzüglich aller SERVIOR noch zustehenden Beträge durch Überweisung auf das Konto, auf das die Kautions- und der damit verbundenen Kosten ursprünglich eingezahlt wurde, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

SERVIOR zahlt die Kautions- und der damit verbundenen Kosten innerhalb von 30 Tagen nach Räumung der Wohnung durch den Bewohner oder, im Todesfall, durch seine Vertreter und Bevollmächtigten zurück.

Die Pauschale für Nebenkosten ist grundsätzlich aus keinem Grund rückzahlbar, außer im Falle des Todes des Bewohners vor oder während des ersten Monats nach seinem Einzug in das Seniorenheim.

Die Kautions- und der damit verbundenen Kosten erzeugen keine Habenzinsen zugunsten des Bewohners.

2.3 Information über einen gesetzlichen Vertreter

Im Rahmen des Kurz- oder Langzeitaufenthaltsvertrags verpflichtet sich der Bewohner/die Familie/die Kontaktperson/die Vertrauensperson, SERVIOR über die Ernennung eines gesetzlichen Vertreters zu informieren und das Urteil im Falle eines gerichtlichen Schutzes, einer Beistandschaft oder einer Vormundschaft vorzulegen.

Dasselbe gilt im Falle einer Änderung der eingerichteten Schutzmaßnahme.

Wenn der Vertrag über die Kurz- oder Langzeitunterbringung aus medizinischen Gründen vorläufig von einer Kontaktperson und nicht vom Bewohner unterzeichnet wurde, wird der Vertrag endgültig unterzeichnet, sobald SERVIOR die Ernennung eines gesetzlichen Vertreters bekannt ist..

3. Versicherungen

- SERVIOR hat die folgenden Versicherungspolice abgeschlossen:
- Betriebshaftpflicht
- Haftpflicht nach Lieferung – Lebensmittelvergiftungen
- Berufshaftpflicht der Angestellten
- Vollkaskoversicherung (mit Ausnahme von Ausnahmen) zur Deckung von Gefahren (Feuer, Sturm, Diebstahl, Maschinenbruch, ...)

SERVIOR hat außerdem zugunsten des Bewohners Versicherungspolice abgeschlossen, deren Kosten im Unterkunftspreis enthalten sind und die Folgendes abdecken:

- die Haftpflicht des Bewohners
- Feuer und Wasserschäden
- persönliches Eigentum (mit Ausnahme von persönlichem Eigentum, das einen Wert von EUR 15.000 übersteigt).

Bei der Versicherung von persönlichem Eigentum ist die Deckung pro Schadensfall begrenzt und berücksichtigt einen Selbstbehalt im Falle einer Rückerstattung. Zur Orientierung sind die jeweiligen Werte und die entsprechenden Bedingungen auf Anfrage per E-Mail an assurances@SERVIOR.lu erhältlich.

Für den Fall, dass seine persönlichen Gegenstände den Wert der Versicherungssumme übersteigen, wird der Bewohner aufgefordert, eine zusätzliche Schadensversicherung abzuschließen, für die er sich verpflichtet, gegebenenfalls und auf Anfrage der Direktion eine Kopie der Quittung auszustellen.

Für jede zusätzliche Versicherungsgarantie behält der Bewohner die Freiheit, seine Versicherung zu wählen.

4. Änderung des Vertrages

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

Wenn eine der im Vertrag vorgesehenen Leistungen vorübergehend nicht erbracht werden kann, schuldet der Bewohner dennoch den vollen Unterkunftspreis, wie er im Vertrag vorgesehen ist. Der Bewohner ist nicht berechtigt, von diesem Unterkunftspreis einen Betrag abzuziehen oder die Zahlung der von SERVIOR in Rechnung gestellten Beträge ganz oder teilweise aufzuschieben oder zu verweigern.

Sollte eine Bestimmung des Vertrags nichtig, ungültig, undurchführbar oder unwirksam sein, so berührt diese Nichtigkeit, Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder Unwirksamkeit nicht die übrigen Bestimmungen des Vertrags. Die Parteien verpflichten sich, in diesem Fall die nichtige, ungültige, undurchführbare oder unwirksame Bestimmung durch eine Bestimmung zu ersetzen, die dem von den Parteien in diesem Vertrag zum Ausdruck gebrachten Willen am nächsten kommt.

5. Laufzeit und Kündigung

Der Vertrag wird für einen kurzen oder langen Aufenthalt abgeschlossen.

5.1 Kündigung des Vertrags für Kurzaufenthalte

Der Vertrag für den Kurzaufenthalt wird in folgenden Fällen gekündigt:

- bei einer dauerhaften Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Bewohners, die eine fachkundige Betreuung und/oder Behandlung erforderlich macht, die das Seniorenheim nicht leisten kann,
- im Falle eines inakzeptablen Verhaltens des Bewohners, das die für andere Bewohner oder das Personal tolerierbaren Grenzen überschreitet,
- im Falle einer Schließung des Seniorenheims,
- aufeinanderfolgende Zahlungsverzögerungen des Unterkunftspreises.

In den vorgenannten Fällen kann SERVIOR den Vertrag mittels eingeschriebenen Briefs und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Tagen kündigen.

5.2 Kündigung des Vertrags für Langzeitaufenthalte

Der Langzeitvertrag wird in den folgenden Fällen gekündigt:

- a. Der Bewohner kann den Vertrag per Einschreiben unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat nach Eingang des Schreibens bei SERVIOR kündigen. Verlässt er die Unterkunft vor Ablauf der Kündigungsfrist, so schuldet er dennoch den vollen Unterkunftspreis für die Dauer der Kündigungsfrist, es sei denn, die Unterkunft kann von einem neuen Bewohner belegt werden. In diesem Fall schuldet der Bewohner nur den Unterkunftspreis für die Anzahl der Tage, an denen er die Unterkunft tatsächlich nicht bewohnt hat.
- b. SERVIOR kann den Vertrag mittels eingeschriebenen Briefes unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kündigen, wenn das Seniorenheim vorübergehend oder endgültig geschlossen wird.
- c. SERVIOR kann den Vertrag per Einschreiben ohne Einhaltung einer Frist und nach zweimaliger schriftlicher Mahnung kündigen, wenn :
 - der Bewohner gegen die vertraglichen Verpflichtungen oder die Bestimmungen der Hausordnung verstößt,
 - der Bewohner für zwei aufeinanderfolgende Monate den Rechnungspreis für die erhaltenen Leistungen nicht bis zum Fälligkeitsdatum bezahlt,
 - der Bewohner mehr als drei Mal mit der Zahlung des monatlichen Unterkunftspreises in Verzug ist.
- d. SERVIOR kann den Vertrag per Einschreiben unter Angabe der Gründe mit einer Frist von einem Monat kündigen, wenn es unmöglich ist, den Vertragszweck zu erfüllen, oder wenn eine schwerwiegende Unvereinbarkeit zwischen dem Personal und dem Bewohner vorliegt.
- e. SERVIOR kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn das Personal Angriffen, Drohungen oder anderen Handlungen ausgesetzt ist, die die physische oder psychische Integrität des Personals beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten.
- f. SERVIOR kann den Vertrag fristlos kündigen, wenn sich der Gesundheitszustand des Bewohners plötzlich und dauerhaft verschlechtert und SERVIOR nicht mehr in der Lage ist, die erforderliche Pflege im Seniorenheim zu erbringen.
- g. Der Vertrag endet an dem Tag der vollständigen Räumung der Unterkunft, wie nachstehend definiert.

SERVIOR behält sich das Recht vor, 10 Tage nach dem Datum der endgültigen Abreise des Bewohners, aus welchem Grund auch immer, von Amts wegen über die Unterkunft zu verfügen. In diesem Fall endet der Vertrag mit dem Einzug eines neuen Bewohners in die Unterkunft.

6. Räumung der Unterkunft bei Vertragsende oder Tod des Bewohners

- a. Bei seinem Einzug benennt der Bewohner schriftlich (Artikel 5 der besonderen Bedingungen des Unterbringungsvertrags) eine oder mehrere Personen, die berechtigt sind, die Wohnung innerhalb einer Frist von höchstens 10 Kalendertagen nach Vertragsende oder Tod des Bewohners von Möbeln und Gegenständen zu befreien. Die Räumung der Unterkunft muss grundsätzlich an Werktagen (mit Ausnahme von Feiertagen) zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr erfolgen, es sei denn, die Parteien haben etwas anderes vereinbart. Falls mehrere Bevollmächtigte ernannt werden, hat jeder Bevollmächtigte die Befugnis und die Autorität, allein zu handeln. Wenn jedoch nach dem Auszug oder dem Tod des Bewohners eine Person auftaucht, die nachweist, dass sie ein Nachkomme des Bewohners in direkter Linie ist, kann nur diese Person die Räumung der Wohnung ungeachtet dieser Vollmacht vornehmen.
- b. Unmittelbar nach dem Tod des Bewohners ist die Unterkunft für alle Personen, die nicht gemäß sub. a. benannt wurden, gesperrt, um eine ungewollte Entfernung von Gegenständen zu vermeiden. Eine Ausnahme kann die Entfernung von Gegenständen für die Beerdigung durch zwei Mitarbeiter sein.
- c. Wenn zehn Tage nach dem Tod des Bewohners die Wohnung noch nicht von einer der unter a. genannten Personen von den Möbeln und Gegenständen des Bewohners geräumt worden ist. SERVIOR ist berechtigt, die Sachen des Verstorbenen endgültig zu entfernen, ohne dass eine Verpflichtung zur Aufbewahrung vor Ort besteht. Eventuelle Kosten, die sich aus der Nichtfreigabe der Unterkunft ergeben, gehen über die Nebenkosten und/oder die Kautions zu Lasten des Bewohners. Wenn diese Beträge nicht ausreichen, bleibt der ernannte Bevollmächtigte für den noch ausstehenden Restbetrag verantwortlich.

Kommt keine Einigung zustande, ist SERVIOR berechtigt, eine Inventur durchzuführen und die Güter und Gegenstände des Bewohners in ein Lagerhaus bringen zu lassen, wo sie für einen Zeitraum von drei Monaten und vierzig Tagen zur Verfügung möglicher Erben oder des ernannten Nachlasspflegers bleiben. Nach Ablauf dieser Frist ist SERVIOR berechtigt, frei über sie zu verfügen, ohne dass ein Anspruch von wem auch immer geltend gemacht werden kann.

Aus welchen Umständen auch immer, SERVIOR kann nicht für eventuelle Beschädigungen oder Wertminderungen in Bezug auf die eingelagerten Gegenstände haftbar gemacht werden.

Die Kosten im Zusammenhang mit der Inventarisierung der Möbel und Effekten sowie die Kosten für den Transport und das Lager sind vom Nachlass zu tragen. SERVIOR kann die genannten Kosten von der bei Einzug des Bewohners geleisteten Kautions abziehen. Sollte dieser Betrag nicht ausreichen, wird SERVIOR eine Rechnung über den noch ausstehenden Restbetrag versenden.

- d. Wenn nach Ablauf der Frist von drei Monaten und vierzig Tagen keine Person die Erbschaft beansprucht hat, es keine bekannten Erben gibt oder die bekannten Erben auf die Erbschaft verzichtet haben, gilt die Erbschaft als vakant. SERVIOR ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, beim zuständigen Gericht einen Antrag auf Feststellung der vakanten Erbschaft zu stellen.
- e. Nach einer Frist von einem Monat nach der Erklärung des Nachlasses als vakant, wenn der ernannte Nachlasspfleger sich nicht in irgendeiner Weise gemeldet hat, hat SERVIOR das Recht, frei über die Sachen des verstorbenen Bewohners zu verfügen, ohne dass irgendwelche Ansprüche von wem auch immer geltend gemacht werden können.

7. Anwendbares Recht und zuständige Gerichte

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich dem luxemburgischen Recht.

Die Gerichte von Luxemburg-Stadt sind ausschließlich zuständig für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Entstehung, Auslegung und Erfüllung der vorliegenden AGB.



Dieses Dokument wurde in französischer Sprache erstellt. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Dokument bezieht sich Terminologie, die eine männliche grammatikalische Form hat, auf Personen männlichen und weiblichen Geschlechts.

II) HAUSORDNUNG

Präambel

Sie betreten eine Unterkunftseinrichtung, die als Seniorenheim bezeichnet wird. Für SERVIOR spiegelt der Begriff "Senioren" den Respekt vor der Weisheit, der Erfahrung und dem Beitrag älterer Menschen in der Gesellschaft wider.

Dieses Seniorenheim bietet Ihnen Ihre Wohnung, aber vor allem Ihren neuen Lebensraum, sowie die verschiedenen Dienstleistungen, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind. Die Leitung und das gesamte Personal werden alles tun, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, sowohl persönlich als auch im Umgang mit den anderen Bewohnern.

Alle Nutzer des Seniorenheims (Bewohner, Personal, Freiwillige und Besucher) bilden eine Lebensgemeinschaft, die auf einer Basis von Vertrauen, gegenseitigem Respekt und den von SERVIOR geförderten Werten Professionalität, Respekt, Freude, Wohlbefinden und Aufmerksamkeit gegenüber unseren Bewohnern beruht.

Die vorliegende Hausordnung soll die Leitlinien dieser Lebensgemeinschaft, den Betrieb des Seniorenheims sowie die Rechte und Pflichten der Bewohner, des Personals und der Besucher festlegen. Die Leistungen, die den Bewohnern erbracht werden, sollen die Menschenwürde wahren, die Selbstständigkeit unterstützen und die soziale Eingliederung fördern.

Diese Hausordnung ergänzt die Hausordnung des Seniorenheims, in das Sie eintreten.

1. Bestimmungen in Bezug auf die Bewohner

1.1. Achtung des Privatlebens

SERVIOR verpflichtet sich, das Privatleben der Bewohner zu respektieren und ihnen keine kommerziellen, kulturellen, ideologischen, philosophischen oder religiösen Entscheidungen aufzuzwingen.

Die Wohnung ist der Intimbereich des Bewohners und jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, sich vor dem Betreten der Wohnung anzumelden. Aus Gründen der Kontrolle und der Einhaltung der Unterbringungsstandards ist es möglich, dass Drittpersonen die Unterkunft betreten müssen.

Sofern er darum bittet, kann jeder Bewohner frei und in strikter Privatsphäre den Besuch und die Unterstützung von Geistlichen oder Vertretern seiner Religion sowie von weltlichen Beratern empfangen.

1.2. Das Gemeinschaftsleben

Die Bewohner, Besucher und das Personal achten stets darauf, die Ruhe in der Einrichtung nicht zu stören, außer natürlich unter besonderen Umständen.

Die Benutzung von Musikinstrumenten, Radios, Fernsehern oder jeder Art von Audiogeräten erfolgt so, dass andere Bewohner nicht belästigt werden, insbesondere während der Stunden, die eine besondere Ruhe erfordern.

Jeder Bewohner kann sich am Leben der Einrichtung beteiligen, insbesondere im Rahmen des Bewohnerrats. Dieser Rat setzt sich aus Bewohnern zusammen.

Er gibt Stellungnahmen ab und macht Vorschläge, insbesondere bei der Organisation des täglichen Zusammenlebens, der Qualität der Leistungen, der Verbesserung des Lebensumfelds, des institutionellen Lebensprojekts und der Animationsaktivitäten.

Der Direktor des Seniorenheims oder sein Vertreter nimmt in der Regel an den Sitzungen des Rates teil. Diese Sitzungen werden zweimal im Jahr abgehalten.

Über jede Sitzung des Bewohnerrats wird ein Bericht erstellt. Dieser Bericht wird am Schwarzen Brett ausgehängt und kann von den Bewohnern, ihren Familienmitgliedern oder ihren Vertretern eingesehen werden.

1.3. Die Mahlzeiten

Die Bewohner erhalten drei Mahlzeiten pro Tag, darunter mindestens eine vollständige warme Mahlzeit.

Die gesunde und abwechslungsreiche Kost ist an den Zustand des älteren Menschen angepasst.

Die vom behandelnden Arzt verschriebenen Diäten werden eingehalten.

Um die Geselligkeit zu gewährleisten, werden mindestens die Mittagsmahlzeiten, außer aus medizinischen Gründen, im Restaurant der Einrichtung eingenommen.

Personen, die Schwierigkeiten haben, selbstständig zu essen oder zu trinken, wird die notwendige Hilfe gewährt.

Die Mahlzeiten werden zu den dafür vorgesehenen Zeiten in jedem Seniorenheim serviert für.

- Frühstück,
- Mittagessen,

- Abendessen.

Die Speisepläne werden den Bewohnern mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt, insbesondere durch das Schwarze Brett.

1.4 Die Unterbringung

Das Haus für Senioren besteht aus drei Bereichen:

- Privater Bereich

Der private Bereich bildet die Wohnung des Bewohners, seinen Lebensraum. Dieser Bereich ist ausschließlich seiner privaten Nutzung vorbehalten, mit Ausnahme der Reinigung und jeglicher Pflege- und Betreuungshandlungen, die von SERVIOR übernommen werden.

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

- Öffentlicher Bereich

Der öffentliche Bereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die den Bewohnern des Seniorenhauses, aber auch externen Personen zugänglich sind. Dazu gehört insbesondere die Eingangshalle, die Flure, die Wohnzimmer, das Restaurant, Räumlichkeiten wie Cafeteria, Lebensmittelgeschäft, Friseur, Mehrzweckraum und alle anderen Orte, die nicht zu einem anderen Bereich gehören.

Auf der Ebene des öffentlichen Bereichs wird ein gepflegtes Erscheinungsbild verlangt.

- Funktionaler Bereich

Der funktionale Bereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die für den reibungslosen Betrieb des Seniorenhauses notwendig sind, wie die Räume des Funktionsblocks (Krankenstation, Arztpraxis, Lagerräume), die Büros der Verwaltung sowie die technischen Räume (Küche, Heizraum, Werkstätten usw.).

Der Zugang zu diesem Bereich ist ausschließlich autorisierten Personen vorbehalten.

1.4.1. Verschiedene Anweisungen

Der Bewohner achtet darauf, seine Wohnung regelmäßig zu lüften und die Innentemperatur den klimatischen Bedingungen anzupassen. Bei Regenwetter sind die Fenster und Fenstertüren geschlossen zu halten.

Ohne die Genehmigung von SERVIOR dürfen keine Änderungen oder Modifikationen an der zur Verfügung gestellten Unterkunft vorgenommen werden.

Alle Verschönerungs- und Dekorationsarbeiten (einschließlich Durchbrüche), Reparaturen usw. werden ausschließlich von der technischen Abteilung des Seniorenhauses durchgeführt, je nach deren Verfügbarkeit.

In Übereinstimmung mit Artikel 6 des geänderten Gesetzes vom 11. August 2006 über die Bekämpfung des Tabakkonsums ist das Rauchen/Vapen in den gemeinschaftlich genutzten Räumen des Hauses der älteren Generation, einschließlich der Aufzüge und Korridore, untersagt. Die Leitung des Seniorenhauses kann (muss

aber nicht) eine Erlaubnis zum Rauchen/Vaporisieren im privaten Bereich erteilen. Gegebenenfalls und um die Unannehmlichkeiten für andere so gering wie möglich zu halten, sorgt der Bewohner dafür, seine Unterkunft regelmäßig gut zu lüften und seine Zigarette/sein Vapor sofort zu löschen, wenn das SERVIOR-Personal seine Unterkunft betritt, um die in dieser Verordnung vorgesehenen Pflege- oder Dienstleistungen zu erbringen. Die Erlaubnis zum Rauchen/Vapen kann entzogen werden, wenn es eine Belästigung für das Personal oder benachbarte Bewohner gibt oder wenn eine Gefahr für das Seniorenheim besteht.

In diesem Sinne ist auch der übermäßige Gebrauch von Alkohol verboten, der zu Störungen des Gemeinschaftslebens führen und anderen Bewohnern schaden könnte.

1.4.2. Schlüssel zur Unterkunft

Bei seinem Eintritt in das Seniorenheim erhält der Bewohner die entsprechenden Zugangsschlüssel (konventionelle Schlüssel oder elektronische Schlüssel). Die Leitung des Seniorenheims ist unverzüglich zu benachrichtigen, wenn ein Schlüssel verloren geht. Der Ersatz des Schlüssels erfolgt auf Kosten des Bewohners. SERVIOR lehnt jede Haftung für Diebstahl ab.

Die Weitergabe von Schlüsseln an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung der Leitung des Seniorenheims zulässig.

Das Personal des Seniorenheims verfügt über einen Generalschlüssel. Der Zugang zur Wohnung ist jederzeit dem Beauftragten der Leitung, dem Betreuungs- und Pflegepersonal sowie dem Personal, das für die Instandhaltung und Reinigung der Wohnung zuständig ist, gestattet.

1.4.3. Reinigung

SERVIOR verpflichtet sich, den Privatbereich des Bewohners regelmäßig gemäß dem geltenden Reinigungsplan zu reinigen. Zu diesem Zweck ist jeder Bewohner für die Freihaltung seiner Wohnung verantwortlich, um einen freien Zugang zu ermöglichen und die Reinigung zu erleichtern.

Abfälle und Müll sind ausschließlich in den entsprechenden Müllbehältern zu sammeln.

Sperrmüll muss zerkleinert und in Einzelteile zerlegt werden, bevor er in die Mülltonnen geworfen wird. Es ist verboten, Abfälle oder Müll in der Unterkunft, auf den Zugangswegen und generell an Orten zu lagern, die nicht für die Entsorgung von Abfällen vorgesehen sind. Für Abfall, der vom Reinigungsdienst an anderen als den für die Abfallentsorgung vorgesehenen Stellen entfernt werden muss, muss der Bewohner wahrscheinlich einen Zuschlag zur Deckung der Reinigungskosten zahlen.

Abfälle dürfen niemals in die Toilette geworfen werden. Im Falle einer Verstopfung der Abflusssysteme hat der Bewohner die Kosten für die Wiederherstellung des Zustands zu tragen.

Das Reinigen von Textilien und Schuhen ist an Fenstern, über der Balkonbrüstung oder im Treppenhaus verboten.

Es ist verboten, Gegenstände auf Balkonen abzulegen, ebenso wie es verboten ist, Gegenstände (einschließlich Tierfutter) über Balkone oder aus Fenstern zu werfen.

In einigen Seniorenheimen steht den Bewohnern eine öffentliche Waschküche zur Verfügung. Jeder Nutzer muss sich an die von der Direktion festgelegten Nutzungsbedingungen halten.

Außer in speziell ausgestatteten Unterkünften ist das Waschen von Wäsche im privaten Bereich strengstens untersagt.

1.5. Lärmschutz

Die Ruhezeiten sind von 13.00 bis 15.00 Uhr und von 22.00 bis 7.00 Uhr gemäß den in jedem Seniorenheim vorgesehenen Modalitäten festgelegt.

Während dieser Zeiten hat sich der Bewohner des Lärms zu enthalten und die Ruhe anderer zu respektieren. SERVIOR verpflichtet sich, diese Ruhezeiten im Rahmen des Möglichen zu gewährleisten.

Es ist erlaubt, in Ausnahmefällen Aktivitäten während der Ruhezeiten zu organisieren, vorausgesetzt, Sie haben vorher die Zustimmung der Direktion eingeholt und halten sich an die von ihr auferlegten Bedingungen.

Die Organisation dieser Aktivitäten muss den anderen Bewohnern rechtzeitig angekündigt werden.

1.6. Hygiene

Die Einrichtung achtet auf die Hygiene der Bewohner, die aus Respekt vor ihren Mitmenschen saubere und anständige Kleidung tragen müssen.

Die Bettwäsche wird in einem konstant sauberen Zustand gehalten und in jedem Fall mindestens einmal alle zwei Wochen gewechselt.

Der Bewohner muss über ausreichend persönliche Wäsche verfügen und dafür sorgen, dass die schmutzige Wäsche regelmäßig abgeholt wird. Andernfalls wird die Einrichtung dies auf Kosten des Bewohners übernehmen.

1.7. Haustiere

Die Haltung eines Haustieres ist grundsätzlich erlaubt, vorausgesetzt, dass das Tier zahm ist, über einen gültigen Impfschutz verfügt, die Einrichtungen des Seniorenheims nicht verschmutzt oder beschädigt und das Gemeinschaftsleben nicht stört.

Die Bedingungen für die Betreuung werden in einer Vereinbarung festgelegt, die zwischen dem Bewohner und der Leitung des Seniorenheims abzuschließen ist. SERVIOR hat das Recht, die erteilte Genehmigung jederzeit zu widerrufen, wenn die Bedingungen nicht mehr erfüllt werden.

1.8. Sicherheit

Der Bewohner hat dafür Sorge zu tragen, dass er sich selbst oder andere nicht einem Sicherheitsrisiko aussetzt. SERVIOR übernimmt nur eine Mittelverpflichtung hinsichtlich der Sicherheit der Bewohner.

Alle Verkehrsflächen wie Eingangstüren, Korridore, Treppenhäuser usw. müssen jederzeit frei bleiben. Es ist strengstens untersagt, dort Gegenstände zu lagern.

Ebenso muss der Bewohner aus Sicherheitsgründen oder aus anderen Gründen (Hygiene, medizinische Interventionen usw.) darauf achten, dass in seiner Wohnung ein Korridor für die Bewegung zur Verfügung steht.

Die Einrichtungsgegenstände dürfen nicht gegen die Sicherheitsregeln verstoßen, insbesondere nicht durch ihre Entflammbarkeit, oder durch ihre Sperrigkeit die Bewegung oder die Reinigung des Zimmers beeinträchtigen. Von Teppichen und Fußmatten wird aus Sicherheitsgründen abgeraten.

Es ist den Bewohnern untersagt, im Seniorenheim leicht entflammbare und/oder explosive Produkte aufzubewahren. Ohne Genehmigung der Direktion ist das Aufstellen und/oder die Nutzung risikobehafteter Geräte, darunter insbesondere Kerzen, elektrische Heizungen, Heizdecken, Bügeleisen, Tauchsieder, Kochplatten usw., verboten. Die Genehmigung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden.

Offenes Feuer innerhalb des Seniorenheims ist verboten.

SERVIOR stellt jedem Bewohner ein Krankenrufsystem zur Verfügung. Der Bewohner verpflichtet sich, die Leitung des Seniorenheims sofort zu informieren, wenn das System nicht funktioniert.

Der Verlust oder die Beschädigung des Krankenrufsystems durch unsachgemäßen Gebrauch durch den Bewohner wird von diesem getragen. Die Benutzung eines elektromotorischen Rollstuhls auf dem Gelände des Seniorenheims kann erlaubt werden.

Die Fahrgeschwindigkeit muss jedoch angepasst werden und die Nutzung darf generell keine Gefahr für sich selbst oder andere darstellen.

2. Bestimmungen für Besucher

2.1. Praktische Bestimmungen

Die Bewohner haben das Recht, Besucher zu jeder Zeit zu empfangen, vorbehaltlich der Einschränkungen, die von der Leitung im Interesse der Bewohner und des ordnungsgemäßen Betriebs des Seniorenheims und der Pflege auferlegt werden.

Grundsätzlich ist die Haupttür des Seniorenheims von 22:00 bis 06:00 Uhr geschlossen, sofern nicht intern andere Regelungen getroffen werden.

Ein späterer Einlass ist jedoch möglich, wenn Sie die Nachtwache benachrichtigen.

Da die Wohnungen die Lebensräume der Bewohner sind, steht es ihnen frei, die Einrichtung nach Belieben zu verlassen und wieder zu betreten (sofern keine gegenteiligen ärztlichen Empfehlungen vorliegen).

Familienangehörigen, Freunden, Geistlichen und weltlichen Beratern wird jederzeit freier Zugang gewährt, um einem sterbenden Menschen beizustehen.

Die Besucher sind verpflichtet, bei jedem Besuch die Ruhe und Gelassenheit des Seniorenheims zu respektieren.

Das Verhalten und die Äußerungen der Besucher müssen die Aufrechterhaltung höflicher Beziehungen zu den anderen Bewohnern, Besuchern und dem Personal ermöglichen. Gegenseitiger Respekt ist für eine harmonische Betreuung unerlässlich.

Besucher verpflichten sich, die Privatsphäre der Bewohner während und nach ihrem Besuch zu respektieren, indem sie keine Informationen/Kommentare/Fotos über sie veröffentlichen, weder über das Seniorenheim noch über das Personal in den sozialen Medien.

2.1. Haustiere

Besucher können ein Haustier mitbringen, das mit den Räumlichkeiten und den untergebrachten Personen vereinbar ist, jedoch auf eigene Verantwortung.

Sie dürfen sich nicht allein 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 keine Gefahr für die Bewohner, das Personal und andere Besucher darstellen. Andernfalls wird ihnen der Zutritt zum Seniorenheim von der Direktion untersagt. Im Falle von Kot, Urin in den Unterkünften und/oder Gemeinschaftsbereichen muss die Reinigung vom Besucher übernommen werden.

3. Bestimmungen in Bezug auf das Personal

3.1. Organisation der Pflege

Ein multidisziplinäres Team ist für die Pflege und die Unterstützung bei den täglichen Verrichtungen des Lebens zuständig. Dieses Team besteht mindestens aus praktizierenden Krankenschwestern und -pflegern sowie aus Pflegepersonal.

Um die Überwachung der Pflege zu gewährleisten, wird für jeden Bewohner eine individuelle Akte geführt, die jederzeit vom Bewohner oder seinem Vertreter eingesehen werden kann, die eine Kopie davon erhalten können.

Das Pflegepersonal hat das Recht, von Besuchern zu verlangen, dass sie während der Pflege die Unterkunft verlassen.

3.2. Trinkgelder

Grundsätzlich ist es dem Bewohner nicht gestattet, dem Personal Trinkgelder zu geben.

Der Bewohner ist darüber informiert, dass das Personal keine Trinkgelder annehmen darf.

Eine Sammlung zugunsten des Personals kann jedoch jährlich vom Heimrat organisiert werden.

3.3. Verschiedene Bestimmungen

Die Bewohner/innen werden gebeten, das Personal nicht um Aufgaben zu bitten, die nicht zu seinem normalen Dienst gehören.

Jeder Bewohner genießt völlige Freiheit, zu kommen und zu gehen, und Besucher, die der Bewohner in seinem Zimmer empfängt, können nicht kontrolliert werden. Das Seniorenheim haftet nicht für Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von persönlichem und/oder beweglichem Eigentum. Daher wird dem Bewohner empfohlen, Schmuck, Geld oder Wertsachen nicht bei sich zu behalten oder in einem Safe zu verwahren und keine wertvollen Möbel mitzubringen.

Außer mit Zustimmung des Leitungsbeauftragten in punktuellen Situationen (Lebensende des Bewohners, Urlaub von Angehörigen) ist die Wohnung des Bewohners streng persönlich und darf keine dritten Personen beherbergen.

SERVIOR lehnt es ab, Güter oder Werte, die einem Bewohner gehören, in Verwahrung zu nehmen oder zu verwalten.

Im Falle mehrerer Vertreter und/oder Kontaktpersonen, die vom Bewohner benannt wurden, wird nur die erste Person für alle Informationen kontaktiert, die im Zusammenhang mit diesem Bewohner angefordert oder mitgeteilt werden müssen.

Im Falle des Lebensendes wird SERVIOR die Verfügungen des Bewohners respektieren, sofern diese bekannt sind.


Im Todesfall regeln die Familienmitglieder oder der gesetzliche Vertreter die Fragen der Beerdigung. Wenn diese nicht vorhanden sind, wird das Seniorenheim die Dienste eines Bestattungsunternehmens in Anspruch nehmen, dessen Kosten vom Nachlass zu tragen sind.

4. Bemerkungen – Reklamationen – Beschwerden

Alle Bemerkungen, Reklamationen oder Beschwerden von Bewohnern, ihren Familien, ihren Vertretern oder Besuchern können dem leitenden Beauftragten des Seniorenheims mitgeteilt werden. Dieser ist nach Vereinbarung und zu den am Schwarzen Brett angegebenen Zeiten erreichbar.

Alle ethischen Fragen können auf verschiedenen Wegen mitgeteilt werden, um ihre Bearbeitung zu ermöglichen, nämlich :

- eine spezielle E-Mail-Adresse, die von der Rezeption mitgeteilt wird,
- ein im Seniorenheim angebrachter Briefkasten,
- speziell ausgebildete Referenten, die für eine angemessene Unterstützung sorgen.



Dieses Dokument wurde in französischer Sprache erstellt. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Dokument bezieht sich Terminologie, die eine männliche grammatikalische Form hat, auf Personen männlichen und weiblichen Geschlechts.