



Willkommen

Die Direktion und das gesamte Personal heißen Sie im Hospice, Ihrem neuen Lebensort, willkommen und werden alles tun, um Sie im Alltag angemessen zu unterstützen. Unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Bedürfnisse sind wir bestrebt, Ihnen das Leben so angenehm wie möglich zu gestalten, damit Sie sich wie zu Hause fühlen.

Wir bitten Sie, die beigelegte Willkommensbroschüre zu lesen, um alle Informationen zum gesamten Leistungsspektrum sowie zur internen Funktionsweise der Dienste zu erhalten.

In der vorliegenden Heimordnung sind die Richtlinien festgelegt, die von den Bewohnern, Mitarbeitern und Besuchern einzuhalten sind, um die Sicherheit und das Wohlbefinden aller Bewohner innerhalb der Wohngemeinschaft sowie eine umfassende gute Betreuung zu gewährleisten.

I. Allgemeines

1. Der Bewohner ist frei in seinen Entscheidungen und kann die Einrichtung jederzeit tagsüber verlassen. Um Missverständnisse und Falschalarme (z. B. Vermisstenanzeige bei der Polizei) zu vermeiden, wird der Bewohner bzw. dessen Angehöriger jedoch gebeten, das Pflegepersonal über seine Abwesenheit zu informieren.

2. Besuche sind den ganzen Tag über möglich, aber um den Lebensrhythmus des Bewohners und den reibungslosen Ablauf der multidisziplinären Betreuung nicht zu stören, werden Besuchszeiten zwischen 10:30 und 12:00 Uhr sowie zwischen 13:30 und 19:30 Uhr empfohlen. In besonderen Situationen wie bei einer Sterbebegleitung, Krankenhausaufenthalt oder Notsituationen sind Besuche jedoch jederzeit möglich.

3. Das Rauchen/Dampfen ist innerhalb der Einrichtung (Wohneinheiten, Flure, Aufzüge usw.) verboten. Im Erdgeschoss des Hospice de Hamm und im Untergeschoss des Hospice de Pfaffenthal wurde für die Bewohner ein Raucherbereich eingerichtet.

4. Die Haltung von Haustieren auf den Zimmern ist nicht gestattet. Der Besuch von Haustieren, die an der Leine geführt werden, ist jedoch willkommen, sofern sie andere Bewohner nicht belästigen.

Unter keinen Umständen dürfen sich Tiere auf den Fluren oder in den Gemeinschaftsräumen frei bewegen und sind im Restaurant und in den Speisesälen nicht gestattet.

5. Jegliche Form der audiovisuellen oder Videoüberwachung ist untersagt. Die Nichtbeachtung dieser Regel führt automatisch zur Kündigung des Heimvertrags und zu einer Anzeige bei der Polizei.

6. Es ist strengstens verboten, Waffen und/oder Munition jeglicher Art sowohl innerhalb der Einrichtung als auch auf dem gesamten Gelände der Hospices Civils mit sich zu führen oder zu besitzen.



7. Es ist verboten, innerhalb der Einrichtung der Hospices Civils Drogen zu besitzen, mitzubringen oder zu konsumieren.

8. Die Besucher dürfen die Ruhe der Bewohner nicht stören. Ihr Verhalten und ihre Kommunikation sollen auf einen höflichen Umgang mit anderen Bewohnern, anderen Besuchern und Mitarbeitern abzielen. Gegenseitiger Respekt ist ein Muss. Die Besucher verpflichten sich außerdem, die Intimsphäre aller Bewohner zu achten, indem sie weder über das Leben der Bewohner in der Wohngemeinschaft noch über das Personal Informationen/Fotos in den sozialen Medien veröffentlichen.

II. Die Unterkunft

1. Unsere Einrichtung stellt den Bewohnern Zimmer zur Verfügung, die mit hochwertigem Mobiliar eingerichtet sind, mit dem sorgfältig umgegangen werden soll. An der Unterkunft können keine Änderungen oder Anpassungen vorgenommen werden. Sämtliche Verschönerungs- und Dekorationsarbeiten (Aufhängen von Bildern usw., die u. a. Löcher in der Wand erfordern) werden ausschließlich vom technischen Dienst nach dessen Verfügbarkeit durchgeführt. Jede Beschädigung muss dem Leiter der Wohneinheit mitgeteilt werden. Im Falle von Beschädigungen, die absichtlich vom Bewohner herbeigeführt wurden, sind die Reparaturkosten von ihm zu tragen.

2. Wir raten davon ab, Bargeld, Schmuck oder Wertsachen im Zimmer aufzubewahren. Sie können Gegenstände in einen Safe in der Einrichtung einschließen lassen, sofern möglich. Die Einrichtung lehnt jegliche Haftung bei Verlust, Abnutzung oder Diebstahl von persönlichen Sachen der Bewohner ab. Bei Räumung des Zimmers entfernen die Angehörigen des Bewohners die persönlichen Gegenstände innerhalb der im Heimvertrag angegebenen Fristen.

3. Der Bewohner kann bestimmte elektrische Geräte mitbringen (Fernsehgerät, Stehlampe usw.), die unseren geltenden Sicherheitsvorschriften entsprechen. Das Personal des technischen Dienstes kann Geräte entfernen, die diesen Vorschriften nicht entsprechen. Es ist jedoch verboten, Heizplatten, Heizmatten usw. jeglicher Art zu installieren.

4. Alle Zimmer sind mit einem Fernseher ausgestattet.

5. Alle Zimmer haben einen Telefonanschluss. Auf Wunsch kann ein Telefon bereitgestellt werden.

6. Zur Gewährleistung der Sicherheit von allen Bewohnern muss jeder seinen Beitrag leisten, um sämtliche Brand- oder Unfallrisiken zu vermeiden. Aus diesem Grund **ist es strengstens untersagt, in den Zimmern und in den Fluren der verschiedenen Wohneinheiten zu rauchen und Kerzen sowie sonstiges entflammables Material anzuzünden**. Im Erdgeschoss des Hospice de Hamm und im Untergeschoss des Hospice de Pfaffenthal wurde für die Bewohner ein Raucherbereich eingerichtet.

III. Die Unterkunftspreise

Der Unterkunftspreis wird vom Verwaltungsrat der Hospices Civils de la Ville de Luxembourg festgelegt und richtet sich nach der Fläche oder dem Typ des Zimmers (siehe Art. 4 des Heimvertrags). Er unterliegt dem Verbraucherpreisindex.



IV. Die medizinischen Leistungen

Im Hospice gibt es mehrere zugelassene Ärzte (médecins agréés), die rund um die Uhr für medizinische Angelegenheiten ihrer Patienten verfügbar sind und die Bewohner einmal in der Woche besuchen. Der Bewohner kann gegebenenfalls bei seinem eigenen behandelnden Arzt bleiben, sofern er mit ihm die Frage der Verfügbarkeit rund um die Uhr geklärt hat.

Den Familien wird empfohlen, nicht in die medizinischen Behandlungen einzugreifen und selbst keine Medikamente für ihren Verwandten mitzubringen.

Die Bewohner erhalten ihre Medikamente von einer Apotheke auf individuelles ärztliches Rezept. Der Anteil, der von der Caisse nationale de santé (CNS - Nationale Krankenkasse) nicht übernommen wird, wird mit der monatlichen Rechnung fakturiert.

V. Die Mahlzeiten

1. Die Mahlzeiten sind ein wichtiger Moment im täglichen Leben unserer Bewohner. Es wird größten Wert auf die Qualität der Produkte, die Zubereitung der Mahlzeiten und die Vielfalt der Speisen gelegt.

2. Pro Tag werden drei Mahlzeiten serviert. Bei Bedarf wird ein zusätzlicher Imbiss angeboten. Auf Anraten des behandelnden Arztes werden Diätmahlzeiten oder Mahlzeiten in spezieller Konsistenz serviert. Das Mitbringen von alkoholischen Getränken in den Speisesaal ist verboten.

3. Die Öffnungszeiten des Restaurants sind wie folgt:

Hospice de Hamm: von 11:45 bis 13:15 Uhr und von 18:00 bis 19:00 Uhr

Hospice de Pfaffenthal: von 11:45 bis 13:15 Uhr und von 17:30 bis 19:00 Uhr

4. Der Bewohner kann Besucher ins Restaurant mitnehmen. Anmeldungen und Reservierungen erfolgen zwei (2) Tage im Voraus an der Rezeption. Die Mahlzeiten werden dem/den Besucher(n) direkt in Rechnung gestellt und an der Rezeption bezahlt oder können mit Zustimmung des Bewohners dessen Monatsrechnung hinzugefügt werden.

5. Familienmahlzeiten (z. B. Geburtstage) sind grundsätzlich möglich, sofern dies mit dem Küchenchef abgesprochen wird. Die Menügestaltung und die Preise werden vorab gemeinsam vereinbart.

6. Den Bewohnern und ihren Angehörigen steht eine Cafeteria zur Verfügung. Die Öffnungszeiten lauten wie folgt:

Hospice de Hamm: von 14:15 bis 17:45 Uhr

Hospice de Pfaffenthal: von 14:00 bis 17:30 Uhr

VI. Umgang mit dem Personal

1. In den Hospices Civils steht den Bewohnern rund um die Uhr qualifiziertes Pflegepersonal zur Verfügung.

2. Jeder Mitarbeiter hat genau festgelegte Aufgaben und verhält sich freundlich und hilfsbereit gegenüber den Bewohnern. Der Bewohner wird jedoch gebeten, dem Personal keine Aufgaben aufzutragen, die über den normalen Rahmen hinausgehen.



3. Um Missverständnisse zu vermeiden und dem Teamgeist nicht zu schaden, ist es dem Personal untersagt, ein persönliches Trinkgeld anzunehmen.

4. Aus ethischen Gründen ist jede – direkte oder indirekte – private finanzielle Beziehung zwischen Mitarbeitern und einem Bewohner streng untersagt. Es ist dem Personal auch formell untersagt, persönliche Gegenstände von Bewohnern anzunehmen (z. B. Möbel, Kleidung, Gemälde). Verstöße gegen diesen Artikel werden als schweres Verschulden des Beschäftigten betrachtet und entsprechend bestraft.

5. Um ein entspanntes und positives Klima zu gewährleisten, wird der Bewohner gebeten, sich freundlich gegenüber dem Personal zu verhalten. Jede Form von (verbaler und/oder körperlicher) Aggressivität wird der Direktion gemeldet und es findet ein Gespräch mit dem Bewohner statt. Gegebenenfalls wird der Heimvertrag aufgelöst.

VII. Leben in der Gemeinschaft und Umgang mit den anderen Bewohnern

1. Jeder Bewohner verdient es, unabhängig von sozialem Status, Rasse und politischen oder religiösen Überzeugungen respektiert zu werden. Jeder Bewohner wird gebeten, zu einer angenehmen Atmosphäre im Umgang mit den anderen Bewohnern beizutragen, und legt während seines gesamten Aufenthalts ein angemessenes Verhalten an den Tag.

2. Um eine angenehme Atmosphäre zu gewährleisten, werden Bewohner und Besucher gebeten, während der Mittagsschlafzeiten (zwischen 13:00 und 15:00 Uhr) und Schlafzeiten (zwischen 22:00 und 07:00 Uhr) jeglichen Lärm zu vermeiden.

Die Verwendung von Musikinstrumenten, Radio, Fernsehen oder anderen Tongeräten erfolgt so, dass andere Bewohner nicht belästigt werden.

3. Der Bewohner verpflichtet sich, in den Gemeinschaftsräumen und im Restaurant angemessene Kleidung zu tragen.

VIII. Persönliche Wäsche des Bewohners

1. Der Bewohner hat die Wahl, seine Wäsche von einem Subunternehmer der Hospices (siehe Preisliste) oder von seiner Familie waschen zu lassen. Wir bitten den neuen Bewohner in beiden Fällen, ausreichend Kleidung und Wäsche mitzubringen und dafür zu sorgen, dass diese regelmäßig gewechselt wird.

2. Falls sich die Familie um die Wäsche kümmert, hat sie das Personal darüber zu informieren und die Wäsche regelmäßig abzuholen, um den Hygienevorschriften zu entsprechen.

3. Entscheidet sich der Bewohner, seine Wäsche von einem externen Dienstleister waschen zu lassen, beantragt er dies an der Rezeption durch Unterzeichnung eines Formulars.

4. Die Einrichtung lehnt jegliche Haftung für Verlust, Abnutzung oder Beschädigung der Wäsche der Bewohner ab.



IX. Nützliche Informationen

Neben der **Willkommensbrochure** erhalten Sie in einer **Infobroschüre** und auf unserer **Website** Informationen über die Geschichte, die Philosophie, den Tagesablauf und die angebotenen Serviceleistungen für die Bewohner der Hospices Civils de la Ville de Luxembourg.

Jeder Vorfall, der einen Bewohner oder Eigentum betrifft, muss dem Personal oder dem Abteilungsleiter gemeldet werden, damit geeignete Maßnahmen ergriffen werden können.

Die Nichteinhaltung dieser Heimordnung kann zur Kündigung des Heimvertrags führen.



LES HOSPICES CIVILS
DE LA VILLE DE LUXEMBOURG

WILLKOMMENSBRÖSCHÜRE

Hospice de Hamm

Version August 2024

INHALTSVERZEICHNIS

Empfang.....	3
Adresse und Kontaktdaten	3
Zugang.....	3
Verwaltung.....	4
Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten	4
Rufhilfe	4
Abschließbarer Schrank.....	5
Persönliche elektronische Geräte	5
Internes Telefonverzeichnis.....	6
Getränke.....	6
Kerzen.....	7
Geldautomat.....	7
Bibliothek	7
Briefkasten.....	7
Cafeteria	8
Kapelle	8
Zimmerschlüssel.....	8
Friseur	9
Post.....	9
Auto- und Fußgängerkehr.....	9
Persönliche Dekoration.....	10
Seelsorgerische Betreuung.....	10
Raucherzimmer	10
Website.....	10
Internet.....	11
Zeitungen.....	11
Kiosk	11
Physiotherapie.....	11
Persönliche Wäsche	12
Ärzte.....	12
Soziale und kulturelle Veranstaltungen.....	13
Fußpflege.....	13
Parkplätze	13

Apotheke.....	14
Qualität.....	14
Verpflegung	14
Brandschutz.....	15
Sozialdienst.....	15
Ausgang	15
Telefon.....	16
Fernseher.....	17
Transport.....	17
Besuche.....	18
WIFI.....	18
Nützliche Telefonnummern.....	18

EMPFANG

Beim Betreten des Gebäudes ist der Empfang Ihre erste Anlaufstelle.

Der Empfang dient als Informationsstelle: Das Empfangspersonal gibt Ihnen sämtliche Auskünfte und verweist Sie an die zuständigen Ansprechpartner, die sich Ihrer Anliegen annehmen werden.

Der Empfang ist zu den folgenden Zeiten besetzt:

- von montags bis freitags von 07:00 bis 21:00 Uhr
- samstags, sonntags und feiertags von 10:00 bis 18:00 Uhr

Den Empfang des Hospice de Hamm unterreichen Sie unter der Durchwahl 101.

ADRESSE UND KONTAKTDATEN

Hospice de Hamm

2, rue Englebert Neveu

L-2224 Luxemburg

Tel.: 43 60 86-1

Fax: 43 60 86-2094

E-Mail: secretariat@hcvl.lu

ZUGANG

Das Gebäude können Sie durch den Haupteingang, der sich beim Empfang befindet, betreten und verlassen. Aus Sicherheitsgründen dürfen die anderen Türen (Notausgänge) nicht benutzt werden. Der Zugang zum Gebäude ist auch außerhalb der Öffnungszeiten möglich.

Öffnungszeiten des Haupteingangs:

ganzjährig von 06:00 bis 21:15 Uhr

Außerhalb der Öffnungszeiten können Sie um Einlass durch den Haupteingang unter folgenden Nummern bitten:

43 60 86-9888

43 60 86-9755

43 60 86-9963

Sie werden dann mit den Pflegekräften im Nachtdienst verbunden, die Ihnen die Haupteingangstür öffnen.

Sie können ebenfalls die Gegensprechanlage und die Klingel benutzen, die sich neben dem Haupteingang befinden. Die Pflegekräfte im Nachtdienst erhalten eine Benachrichtigung über ihre Mobiltelefone und öffnen Ihnen die Haupteingangstür.

Wir bitten Sie um Geduld, da das Pflegepersonal mit einer anderen Aufgabe beschäftigt sein könnte.

Um das Gebäude außerhalb der Öffnungszeiten zu verlassen, müssen Sie den Knopf betätigen, der sich neben der 1. automatischen Tür befindet.

VERWALTUNG

Die für die beiden Standorte zuständige zentrale Verwaltungsstelle befindet sich im Hospice de Hamm. Für sämtliche Fragen betreffend Ihre Monatsrechnung können Sie sich direkt an die *Allgemeine Buchhaltung* wenden:

- die Sie unter der Nummer 43 60 86-3000 erreichen
- indem Sie sich in deren Büro begeben, das sich im Erdgeschoss des Hospice de Hamm im Verwaltungsflügel befindet
- per E-Mail an: compta@hcvl.lu

LEBENSMITTELALLERGIEN UND -UNVERTRÄGLICHKEITEN

Wenn Ihnen bekannt ist, dass Sie Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten haben, bitten wir Sie, uns dies bei den Vorbereitungen für Ihre Aufnahme mitzuteilen. Ihr Ansprechpartner, der Ihre Aufnahme mit Ihnen gemeinsam plant, wird sämtliche wichtigen Informationen an die entsprechenden Pflegeabteilungen und an die für die Verpflegung zuständigen Abteilungen weiterleiten, um jegliche Unannehmlichkeiten in diesem Zusammenhang zu vermeiden.

RUFHILFE

Die Hospices Civils de la Ville de Luxembourg verfügen über eine kabellose Rufhilfeanlage, über welche Notrufe und Klingelsignale empfangen werden können. Dank dieses Systems können wir Ihnen schnellstmöglich die notwendige Unterstützung und Hilfe leisten.

Am Tag Ihrer Aufnahme erhalten Sie auf Anfrage einen Notrufanhänger und wir empfehlen Ihnen, diesen stets bei sich zu tragen.

Die privaten Zimmer und Badezimmer sowie die Gemeinschaftsbereiche sind mit einer fest installierten Rufhilfeanlage ausgestattet. Um den Notruf auszulösen, müssen Sie entweder auf den entsprechenden Knopf auf der an der Wand angebrachten Basisstation drücken oder an der dafür vorgesehenen Schnur ziehen. Die Pflegekräfte werden per Mobiltelefon über den Notruf benachrichtigt. Die fest installierte Rufhilfeanlage ist mit einer Gegensprechanlage verbunden, damit die Pflegekräfte mit den betroffenen Bewohnern kommunizieren können.

Wenn Sie keinen Notrufanhänger haben und einen solchen im Laufe Ihres Aufenthalts erhalten möchten, können Sie sich direkt an den Leiter Ihres Wohnbereichs wenden, der Ihnen einen Anhänger aushändigt.

Sollten Sie eine Änderung beantragen (Aktivierung oder Deaktivierung des Rufhilfesystems), müssen Sie dem Empfang die gewünschte Änderung mitteilen und das Formular „*Formulaire pour changement des données administratives*“ unterzeichnen. Das Empfangspersonal wird anschließend sämtliche betroffenen Abteilungen informieren.

ABSCHLIEßBARER SCHRANK

Das Zimmer ist mit einem abschließbaren Schrank ausgestattet, der sich im Wandschrank neben der Zimmertür befindet. Hier können Sie zum Beispiel Wertgegenstände, Bargeld, Kreditkarten und Dokumente sicher aufbewahren. Auf Wunsch erhalten Sie den Schlüssel für Ihren Schrank am Empfang.

PERSÖNLICHE ELEKTRONISCHE GERÄTE

Die in den Zimmern verwendeten elektronischen Geräte müssen den Sicherheitsnormen gemäß CE-Kennzeichnung entsprechen und einwandfrei funktionieren. Das Pflegepersonal Ihres Wohnbereichs wird sämtliche defekte Geräte sowie Geräte, die nicht den Normen entsprechen, unverzüglich abschalten und den technischen Dienst schnellstmöglich davon in Kenntnis setzen. Wenn Sie sicherstellen möchten, dass Ihre persönlichen elektronischen Geräte den Normen entsprechen, können Sie diese vor deren Verwendung durch den technischen Dienst prüfen lassen.

INTERNES TELEFONVERZEICHNIS

Für sämtliche internen Anrufe müssen Sie die entsprechende Durchwahl wählen. Die nützlichen Telefonnummern sind im internen Telefonverzeichnis aufgeführt:

Empfang

- Hospice de Hamm: 101

Direktion

- Patricia Helbach, Direktorin: 2459
- Sekretariat der Direktion: 2459

Abteilung Pflege und Betreuung

- Nicole Schmitz, Abteilungsleiterin: 4400

Abteilung Verwaltung und Finanzen

- Dirk Fröhlich, Abteilungsleiter: 2459

Abteilung Hotellerie

- Mike Molitor, Abteilungsleiter: 9001

Wohnbereiche Hospice de Hamm

- Krankenstation Am Neiduerf: 9180 oder 9280
- Krankenstation Am Bambesch: 9580 oder 9680
- Krankenstation Um Belair: 9580 oder 9680
- Krankenstation Gëlle Fra: 9964 oder 9966
- Krankenstation Zu Bouneweg: 9180 oder 9280
- Krankenstation Um Verluerekascht: 9964 oder 9966
- Krankenstation Um Cents: 9610 oder 9620
- Krankenstation Op der Gare: 9610 oder 9620
- **Notrufnummer: 9610**

GETRÄNKE

Sie haben die Möglichkeit, jede Woche Getränkelieferung auf Ihr Zimmer zu erhalten. Dazu müssen Sie lediglich Ihre Bestellung beim Personal Ihres Wohnbereichs aufgeben. Das Personal der Hotellerie wird Ihre Bestellung auf Ihr Zimmer liefern. Die Getränkebestellungen werden auf Ihre Monatsrechnung (gemäß der geltenden Preisliste) gebucht.

Ein Getränkeautomat befindet sich im 1. UG neben dem Aufzug.

KERZEN

Zur Gewährleistung der Sicherheit von allen Bewohnern muss jeder seinen Beitrag leisten, um sämtliche Brand- oder Unfallrisiken zu vermeiden. Daher ist es ausdrücklich verboten, freistehende Kerzen, Kerzen auf einem Adventskranz oder auf anderen Dekorationsartikeln anzuzünden. Wir empfehlen Ihnen, stattdessen elektrische LED-Kerzen zu verwenden.

GELDAUTOMAT

Im Erdgeschoss des Hospice de Hamm befindet sich ein Geldautomat neben dem Empfang. Die Bewohner des Hospice de Hamm können den Geldautomaten täglich und rund um die Uhr benutzen.

Bei Problemen (Karte eingezogen usw.) können Sie sich direkt an die *Banque et Caisse d'Épargne de l'État* wenden, die für die Verwaltung des Geldautomaten zuständig ist.

BIBLIOTHEK

Die Bibliothek ist für alle Bewohner frei zugänglich. Hier können Sie Bücher ausleihen und den anderen Bewohnern Ihre bereits gelesenen Bücher überlassen. Wir bitten Sie, das Empfangspersonal darüber zu informieren. Hier können Sie Ihre Bücher auch abgeben. Das Empfangspersonal wird die Bücher in die Regale der Bibliothek einräumen.

Die Bibliothek befindet sich im 1. OG. Sie erreichen sie über das Treppenhaus oder den Aufzug neben der Kapelle.

BRIEFKASTEN

Möchten Sie Briefe an externe Empfänger schicken?

- Neben dem Empfang befindet sich ein gelber Briefkasten. Der Postbote, der die Post im Hospice de Hamm abholt, leert diesen Briefkasten von montags bis freitags.
- Sie können Ihre Post ebenfalls dem Empfangspersonal geben, das diese dann dem Postboten, der die Post von montags bis freitags im Hospice de Hamm abholt, übergibt.

CAFETERIA

Die Cafeteria befindet sich in der Eingangshalle im Erdgeschoss. Sie ist täglich von montags bis sonntags, einschließlich an Feiertagen, geöffnet.

Öffnungszeiten:

von 14:15 bis 17:45 Uhr

In der Cafeteria stehen Ihnen Getränke, Gebäck (Tagesangebot) und Eis zur Auswahl. Abwechslungsreiche Saisonempfehlungen ergänzen unser Angebot.

Während der Sommermonate steht Ihnen ebenfalls eine Terrasse zur Verfügung.

Sie können die Rechnung entweder direkt beim Personal der Cafeteria begleichen oder auf Ihr Zimmer schreiben lassen, indem Sie dem Personal Ihre Zimmernummer angeben. Dieser Betrag wird dann auf Ihre Monatsrechnung gebucht.

Wir weisen Sie darauf hin, dass der Verzehr von selbst mitgebrachtem Essen und Getränken ausdrücklich untersagt ist. Die Bedingungen für die Organisation von privaten Feiern (z. B. Familienfeiern oder Geburtstage) finden Sie in der Rubrik *Verpflegung*.

KAPELLE

Im Erdgeschoss des Hospice de Hamm befindet sich eine Kapelle, die ganztägig geöffnet ist. Die Gottesdienstzeiten sind am Eingang der Kapelle ausgehängt.

Die Kapelle steht auf Anfrage ebenfalls für besondere Gottesdienste zur Verfügung. Für sämtliche praktischen Informationen können Sie sich an Herrn Patrick Schmit wenden (Durchwahl 9666, Handynummer 621 261 562 oder E-Mail patrick-schmit@hcvl.lu).

ZIMMERSCHLÜSSEL

Am Tag Ihres Einzugs erhalten Sie auf Anfrage den Schlüssel zu Ihrem Zimmer am Empfang. Wenn Sie sich nicht in Ihrem Zimmer aufhalten, empfehlen wir Ihnen, die Zimmertür abzuschließen. Wir weisen Sie darauf hin, dass das Personal Ihres Wohnbereichs und der technische Dienst über einen Generalschlüssel für Notfälle verfügen.

Sollten Sie den Schlüssel zum Zeitpunkt Ihrer Aufnahme noch nicht beantragt haben, können Sie die entsprechende Anfrage immer noch während Ihres Aufenthalts stellen.

Sollten Sie eine Änderung beantragen (Schlüssel beantragen oder abgeben), müssen Sie dem Empfang die gewünschte Änderung mitteilen und das Formular „*Formulaire pour changement des données administratives*“ unterzeichnen. Das Empfangspersonal wird anschließend sämtliche betroffenen Abteilungen informieren.

FRISEUR

Unsere Einrichtung verfügt ebenfalls über einen Friseursalon. Die Öffnungszeiten sind neben dem Friseursalon ausgehängt. Die Termine können Sie direkt mit der Friseurin unter der Durchwahl 2461 vereinbaren.

Der Friseursalon befindet sich im Erdgeschoss hinter dem Empfang.

Die Friseurkosten werden direkt auf Ihre Monatsrechnung der Hospices Civils de la Ville de Luxembourg gebucht.

POST

Der Postbote stellt die Post montags bis freitags am Empfang zu. Sie haben mehrere Möglichkeiten:

- Ihre Post wird direkt auf Ihr Zimmer gebracht.
- Ihre Post wird am Empfang aufbewahrt, wo Sie selbst oder die von Ihnen benannte Person Ihre Post abholen können.
- Ihre Post wird an die Adresse, die Sie angegeben haben, geschickt. Das Empfangspersonal achtet darauf, die Post an diese Adresse weiterzuleiten.

AUTO- UND FUßGÄNGERVERKEHR

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Fahrzeuge der Besucher, des Personals und der Rettungsdienste sowie öffentliche Verkehrsmittel auf dem Gelände der Hospice Civils de la Ville de Luxembourg verkehren. Wir bitten die Fahrer ausdrücklich, ihre Geschwindigkeit auf dem Gelände anzupassen, da in diesem gemeinsamen Verkehrsraum sowohl Fußgänger als auch Fahrzeuge unterwegs sind. Zu Ihrer Sicherheit empfehlen wir Ihnen, die Gehwege zu benutzen und auf den Verkehr zu achten.

PERSÖNLICHE DEKORATION

Mit kleineren Möbelstücken und Dekoration können Sie der Grundausstattung Ihres Zimmers eine persönliche Note verleihen. Alle Verschönerungsarbeiten (z.B. das Aufhängen von Bildern, wenn Löcher in die Wand gebohrt werden sollen) sind ausschließlich vom technischen Dienst nach dessen Verfügbarkeit durchzuführen. Wir bitten Sie daher sich an das Empfangspersonal zu wenden, das Ihre Anfrage an den technischen Dienst weiterleiten wird.

SEELSORGERISCHE BETREUUNG

Auf Wunsch können Sie eine Betreuung durch das Seelsorgeteam in Anspruch nehmen, indem Sie sich an den Seelsorger der Hospices Civils wenden. Herr Patrick Schmit steht während seiner Sprechzeiten montags, mittwochs und freitags im Hospice de Hamm zu Ihrer Verfügung. Im Hospice de Pfaffenthal ist er dienstags und donnerstags anwesend. Sie können ihn ebenfalls direkt unter der Durchwahl 9666, der Handynummer 621 261 562 oder per E-Mail (patrick-schmit@hcvl.lu) erreichen.

RAUCHERZIMMER

Die beiden Hospices Civils de la Ville de Luxembourg sind jeweils raucherfreie Einrichtungen.

Im Interesse Ihrer eigenen Sicherheit und der Sicherheit der anderen Bewohner sowie des Personals ist das Rauchen in den Zimmern und in sämtlichen Gemeinschaftsräumen ausdrücklich verboten. Neben der Kapelle im Erdgeschoss haben wir ein Raucherzimmer für Sie eingerichtet.

WEBSITE

Die Hospices Civils de la Ville de Luxembourg verfügen über eine Website: www.hcvl.lu

Hier finden Sie ausführlichere Informationen zu den praktischen Modalitäten betreffend die Aufnahme und den Aufenthalt in den Hospices Civils sowie nützliche Links. Auch zukünftige Bewohner und die Familienmitglieder der Bewohner finden hier hilfreiche Auskünfte.

INTERNET

Die Aktivierung des Internetzugangs in Ihrem Zimmer können Sie bei Herrn Mike Molitor beantragen. Unter der Nummer 9001 können Sie einen Termin mit ihm vereinbaren.

ZEITUNGEN

Sie können die verschiedenen Tageszeitungen, Wochen- und Monatszeitschriften, die Sie abonniert haben, an Ihre neue Adresse liefern lassen. Sie werden am Empfang abgegeben und anschließend von unserem Personal auf die Zimmer verteilt.

Sollten Sie ein Abonnement kündigen oder ein neues abschließen, bitten wir Sie, das Empfangspersonal darüber zu informieren.

Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie selbst dafür verantwortlich sind, dem entsprechenden Herausgeber die Änderung Ihrer Adresse mitzuteilen.

Die Hospices Civils stellen Ihnen luxemburgische Tageszeitungen und verschiedene Magazine in den Gemeinschaftsräumen zur Verfügung, die Sie vor Ort lesen können.

KIOSK

Unser Kiosk befindet sich im Erdgeschoss neben dem Eingang. Das Angebot umfasst unter anderem Drogerieartikel, kleine Geschenke, Süßigkeiten und Postkarten. Unser Empfangspersonal ist täglich von 11:00 bis 16:00 Uhr für Sie da.

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir weder Zigaretten noch Zeitungen verkaufen.

Sie können Ihre Einkäufe direkt beim Empfangspersonal bezahlen oder auf Ihr Zimmer schreiben lassen, indem Sie Ihre Zimmernummer angeben. Dieser Betrag wird dann auf Ihre Monatsrechnung gebucht.

PHYSIOTHERAPIE

Der Physiotherapeut leistet die Maßnahmen zur Unterstützung der Unabhängigkeit, die gegebenenfalls in der Dokumentation der durchzuführenden Hilfe- und Pflegeleistungen der Pflegeversicherung festgehalten sind.

Zur Vervollständigung unseres Angebots im Bereich der Rehabilitationsmaßnahmen arbeiten wir mit niedergelassenen Physiotherapeuten zusammen. Dank ihrer regelmäßigen Anwesenheit in unseren Einrichtungen können sie Ihre Behandlung gemäß der Verordnung Ihres Arztes gewährleisten.

Der Physiotherapeut schickt Ihnen seine Honorarrechnung. Diese begleichen Sie beim Physiotherapeuten selbst.

Auf Anfrage verweisen wir Sie ebenfalls an andere Gesundheitsdienstleister, deren Dienste Sie gegebenenfalls auf Empfehlung Ihres Arztes benötigen (z. B. Logopäde, Psychologe usw.).

PERSÖNLICHE WÄSCHE

Wenn Sie sich nicht selbst um Ihre persönliche Wäsche kümmern möchten, können Sie externe Dienstleister mit der Reinigung beauftragen. Dabei haben Sie die Wahl zwischen zwei Arten von Dienstleistern:

- Spezialisierte Dienstleister für Großeinrichtungen, die einen umfassenden Service, einschließlich Wäschedienstleistungen, anbieten
- Dienstleister, die im sozialen Bereich tätig sind und einen individuellen Service anbieten. Ihre Anmeldung als neuer Kunde erfolgt **auf der Grundlage der Verfügbarkeiten** des Dienstleisters.

Ihre diesbezügliche Entscheidung können Sie uns bei der Vorbereitung Ihrer Aufnahme mitteilen.

Ihr Ansprechpartner vor Ort wird Sie beim externen Dienstleister Ihrer Wahl anmelden. Die entsprechenden Kosten werden direkt auf Ihre Monatsrechnung gebucht.

Sollten Sie eine Änderung beantragen (An- oder Abmeldung bei einem Dienstleister für die Pflege Ihrer privaten Wäsche), müssen Sie dem Empfang die gewünschte Änderung mitteilen und das Formular „*Formulaire pour changement des données administratives*“ unterzeichnen. Das Empfangspersonal wird anschließend sämtliche betroffenen Abteilungen informieren.

ÄRZTE

In unseren beiden Einrichtungen gilt der Grundsatz der freien Arztwahl, und somit haben Sie die Möglichkeit, sich vom Arzt Ihres Vertrauens behandeln zu lassen.

Um die Kontinuität der medizinischen Betreuung rund um die Uhr zu gewährleisten, arbeiten wir vorzugsweise mit Ärzten, die einen Vertrag mit den Hospices Civils de la Ville de Luxemburg abgeschlossen haben. Bei der Vorbereitung Ihrer Aufnahme können Sie nach der Liste der zugelassenen Ärzte fragen. Die Wahl Ihres behandelnden Arztes teilen Sie uns bei Ihrer Aufnahme mit.

Ihr Arzt schickt Ihnen seine Honorarrechnung. Diese begleichen Sie beim Arzt selbst.

Während Ihres Aufenthalts können Sie jederzeit Ihren Arzt wechseln, jedoch müssen Sie die betroffenen Ärzte selbst darüber informieren.

SOZIALE UND KULTURELLE VERANSTALTUNGEN

Ein Kalender der monatlich angebotenen sozialen und kulturellen Veranstaltungen ist in den Gemeinschaftsräumen der Wohnbereiche, in den Aufzügen und an der Plakatsäule ausgehängt.

Je nachdem welche Veranstaltungen bevorstehen, werden nähere diesbezügliche Informationen auf Plakaten in den Gemeinschaftsräumen der Wohnbereiche und an der Plakatsäule bekannt gegeben.

FUßPFLEGE

Auf Wunsch kommt die Fußpflegerin zur Behandlung auf Ihr Zimmer. Die Termine müssen Sie mit ihr selbst vereinbaren. Sie können ebenfalls dem Pflegeteam mitteilen, dass Sie einen Termin zur Fußpflege vereinbaren möchten.

Die Kosten für die Fußpflege werden direkt auf Ihre Monatsrechnung der HCVL gebucht.

PARKPLÄTZE

Besuchern stehen kostenlose Parkplätze zur Verfügung. Die Parkdauer ist strikt auf die Dauer des Besuchs beschränkt.

Neben den kostenlosen Besucherparkplätzen können Sie auf ausgewiesenen Stellplätzen entlang der öffentlichen Verkehrswege parken. Wir weisen darauf hin, dass dort die Anwohnerparkregelungen gelten und dass die Parkscheine an den installierten Parkscheinautomaten zu bezahlen sind.

APOTHEKE

Die Medikamentenlieferung erfolgt durch die örtlichen Apotheken, mit welchen wir abwechselnd während eines Zeitraums von jeweils 18 Monaten zusammenarbeiten.

Der Apotheker erhält die Rezepte und kümmert sich anschließend um die Vorbereitung der Medikamente und um deren Lieferung an das Hospice de Hamm. Anschließend übernehmen unsere Krankenpfleger die Verwaltung, Vorbereitung und Verteilung der Medikamente gemäß den ärztlichen Verschreibungen.

Die Rechnung der Apotheke wird direkt auf Ihre Monatsrechnung der HCVL gebucht.

QUALITÄT

Die Qualität unserer Dienstleistungen und Ihre Zufriedenheit sind unsere Prioritäten.

Wir bitten Sie, uns unerwünschte Ereignisse jedweder Art und Anliegen sowie Beschwerden im Zusammenhang mit der Qualität unserer Dienstleistungen schnellstmöglich mitzuteilen.

Sie können sich direkt an den Leiter Ihres Wohnbereichs oder an ein Mitglied des Pflorgeteams wenden.

Sie können ebenfalls das Kontaktformular auf unserer Website benutzen.

Ferner haben Sie die Möglichkeit, die Vorschlagsbox hinter der Rezeption zu nutzen, um uns Ihre Empfehlungen, Anmerkungen, Stellungnahmen und Ihr Feedback mitzuteilen.

VERPFLEGUNG

Die täglichen Öffnungszeiten unseres Restaurants sind:

- Mittagessen von 11:45 Uhr bis 13:15 Uhr
- Abendessen von 18:00 Uhr bis 19:00 Uhr

Mittags stehen Ihnen zwei Menüs sowie drei Wochenempfehlungen zur Auswahl. Die wöchentliche Speisekarte wird Ihnen auf Ihr Zimmer gebracht, damit Sie Ihre Auswahl treffen können. Das Personal Ihres Wohnbereichs wird diese der für die Verpflegung zuständigen Abteilung übermitteln.

Das Abendessen umfasst eine Auswahl an kalten Gerichten.

Sofern Plätze verfügbar sind, können Sie Ihre Besucher zum Mittagessen im Restaurant einladen. Dazu müssen Sie bei der Tischreservierung die Anzahl Ihrer Gäste angeben,

und dem Empfang Ihre Menüauswahl zwei Tage im Voraus mitteilen. Aus internen Organisationsgründen können Reservierungen für das Mittagessen am Sonntag nur bis freitags um 11 Uhr entgegengenommen werden. Die Besucherpreise für das Mittagessen sind am Empfang ausgehängt.

Sie können die Essens- und Getränkerechnung entweder direkt beim Empfangspersonal begleichen oder auf Ihr Zimmer schreiben lassen, indem Sie Ihre Zimmernummer angeben. Dieser Betrag wird direkt auf Ihre Monatsrechnung gebucht.

Sie können ebenfalls private Feiern organisieren (Geburtstag usw.) und Ihre Familie und Freunde einladen. Für weitere Informationen können Sie die entsprechende Broschüre *Fêtes Privées* beim Empfang anfragen oder direkt Kontakt mit Herrn Mike Molitor unter der Nummer 9001 oder per E-Mail (mike.molitor@hcvl.lu) aufnehmen.

BRANDSCHUTZ

Das Hospice de Hamm ist mit einer zentralen Brandmeldeanlage ausgestattet. Im Rahmen von regelmäßigen Schulungen erhält das Pflege- und Empfangspersonal die notwendigen Kenntnisse betreffend die Evakuierung und den Umgang mit diesen Anlagen. Den Anweisungen des Personals ist unbedingt Folge zu leisten. Wenn tatsächlich ein Brand ausbricht, können Sie dank dessen Anweisungen in Sicherheit gebracht werden.

SOZIALDIENST

Um Unterstützung bei Ihren administrativen Schritten und Bankgeschäften im Rahmen Ihrer Aufnahme und Ihres Aufenthalts in den HCVL zu erhalten, können Sie unseren Sozialdienst (Frau Christine Schroeder / Frau Lisa Simon) unter der Durchwahl 5000 oder per E-Mail (christine.schroeder@hcvl.lu / lisa.simon@hcvl.lu) kontaktieren um einen Termin zu vereinbaren.

AUSGANG

Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, ein Mitglied des Pflorgeteams zu informieren, wenn Sie Ihren Wohnbereich für Spaziergänge, Ausflüge, Einkäufe oder Reisen verlassen, um einen falschen Alarm bei der Polizei zu vermeiden. Wir bitten Sie ebenfalls, das Personal über Ihre Rückkehr zu informieren.

TELEFON

Bei Ihrer Aufnahme im Hospice können Sie das Festnetztelefon in Ihrem Zimmer aktivieren lassen. Sie haben ebenso die Möglichkeit, den Anschluss wieder zu deaktivieren.

Die monatliche Pauschale für den Telefonanschluss wird direkt auf Ihre Monatsrechnung gebucht.

Möchten Sie eine Änderung betreffend den Telefonanschluss vornehmen, müssen Sie diese dem Empfang umgehend mitteilen und das Formular „*Formulaire pour changement des données administratives*“ unterzeichnen. Das Empfangspersonal wird anschließend sämtliche betroffenen Abteilungen informieren.

Für sämtliche externen Anrufe müssen Sie die Vorwahl „0“ (Ziffer Null) gefolgt von der Telefonnummer wählen. Standardmäßig ist Ihr Telefonanschluss für Inlandsanrufe aktiviert. Beim Empfang können Sie ebenfalls die Freischaltung für Auslandsanrufe beantragen. Das Empfangspersonal wird Ihre Anfrage an die zuständige Abteilung weiterleiten.

Von außerhalb sind Sie über die Nummer des Hospice de Hamm (43 60 86) gefolgt von der Nummer des Wohnbereichs und der Zimmernummer auf dem Festnetzanschluss in Ihrem Zimmer erreichbar:

- Wohnbereich „Am Neiduerf“: Sie wählen die 3 (Ziffer „drei“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer A101: 43 60 86 3101](#)
- Wohnbereich „Gëlle Fra“ Zimmer A201-A226: Sie wählen die 3 (Ziffer „drei“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer A201: 43 60 86 3201](#)
- Wohnbereich „Am Bambësch“: Sie wählen die 3 (Ziffer „drei“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer A301: 43 60 83 3301](#)
- Wohnbereich „Um Belair“: Sie wählen die 3 (Ziffer „drei“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer A401: 43 60 86 3401](#)
- Wohnbereich „Op der Gare“: Sie wählen die 5 (Ziffer „fünf“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer B001: 43 60 86 5001](#)
- Wohnbereich „Zu Bouneweg“: Sie wählen die 5 (Ziffer „fünf“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer B101: 43 60 86 5101](#)
- Wohnbereich „Gëlle Fra“ Zimmer B201-B226: Sie wählen die 5 (Ziffer „fünf“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer B201: 43 60 86 5201](#)
- Wohnbereich „Um Cents“: Sie wählen die 60 (Nummer „sechzig“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer C01: 43 60 86 6001](#)

- Wohnbereich „Um Verluerekascht“: Sie wählen die 53 (Nummer „dreiundfünfzig“), gefolgt von der Zimmernummer. [Beispiel für das Zimmer ST01: 43 60 86 5301](#)

Bei technischen Problemen wenden Sie sich bitte an das Empfangspersonal, das Ihre Anfrage an den technischen Dienst weiterleitet.

FERNSEHER

All unsere Zimmer sind mit einem sogenannten „Smart TV“ 40-Zoll-Fernseher der Marke Samsung ausgestattet. Die Karte unseres Anbieters Eltrona und die Kosten für den Kabelanschluss sind in diesem Angebot inbegriffen. Bei der Vorbereitung Ihres Einzugs brauchen Sie nur die Aktivierung zu beantragen. Die monatliche Pauschale für Fernseher und Kabelanschluss wird auf Ihre Monatsrechnung der HCVL gebucht.

Auf Anfrage können Sie ein Pay TV-Abonnement abschließen, indem Sie Herrn Mike Molitor unter der Nummer 9001 kontaktieren, um einen Termin zu vereinbaren.

Wenn Sie Ihren eigenen Fernseher installieren möchten, müssen Sie einen diesbezüglichen Antrag bei der Direktion stellen.

Wenn Sie eine Änderung betreffend den Fernseher vornehmen möchten, müssen Sie dem Empfang die gewünschte Änderung mitteilen und das Formular „*Formulaire pour changement des données administratives*“ unterzeichnen. Das Empfangspersonal wird anschließend sämtliche betroffenen Abteilungen informieren.

TRANSPORT

Auf Wunsch kann das Empfangspersonal für sämtliche Erledigungen ein Taxi für Sie bestellen.

Bei Bedarf können Sie ebenfalls den Dienst CALL A BUS der Stadt Luxemburg gemäß den vorgesehenen Bestimmungen in Anspruch nehmen (www.vdl.lu).

Ferner können Sie den Beförderungsdienst für Menschen mit eingeschränkter Mobilität ADAPTO gemäß den vorgesehenen Bestimmungen nutzen (www.adapto.lu).

BESUCHE

Besucher sind den ganzen Tag über willkommen, jedoch werden sie gebeten, den Lebensrhythmus des Bewohners zu beachten. Wir empfehlen daher Besuche zwischen 10:30 und 12:00 Uhr und zwischen 13:30 und 19:30 Uhr.

Auch Besuche von Haustieren, die an der Leine geführt werden, sind gestattet, vorausgesetzt, sie stören die anderen Bewohner nicht. Die Haltung von Haustieren auf den Zimmern ist jedoch nicht möglich.

WIFI

In unserer Cafeteria haben Sie kostenlosen Internetzugang über das „WIFI“. Benutzername und Passwort hängen in der Cafeteria aus. Gegebenenfalls erhalten Sie die Zugangsdaten beim Empfang.

NÜTZLICHE TELEFONNUMMERN

Empfang

Intern: Durchwahl 101

Extern: Telefon 43 60 86 1

Sekretariat der Direktion:

Intern: Durchwahl 2459

Extern: Telefon 43 60 86 2459

Allgemeine Buchhaltung:

Intern: Durchwahl 3000

Extern: Telefon 43 60 86 3000

Organisation von Familienfeiern:

Intern: Durchwahl 9001

Extern: Telefon 43 60 86 9001