

## **MAISONS DES AINÉS**

### **I) CONDITIONS GÉNÉRALES**

### **II) REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR**

## **DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT ET DE PRISE EN CHARGE**

(Réf.DA\_v1\_01.03.2024)

# I) CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU CONTRAT D'HÉBERGEMENT ET DE PRISE EN CHARGE

(Réf.DA\_v1\_01.03.2024)

## SOMMAIRE

1. Préambule.....	4
1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées.....	4
1.1 Prestations de logement .....	4
1.1.1 Les différents types de logements .....	4
1.1.2 Etat des lieux et mobilier .....	5
1.1.3 Transfert de logement.....	6
1.2 Prestations en matière de soins et encadrement incluses dans le prix de pension.....	6
1.2.1 Prestations d'accueil gériatrique.....	7
1.2.2 Prestations d'aides et de soins.....	7
1.2.3 Prestations prévues par l'Assurance dépendance .....	7
1.2.4 Prestations d'actes médico-délégués.....	7
1.2.5 Médication .....	8
1.2.6 Mesures de protections spécifiques et mise en place d'un espace protégé.....	9
1.2.7 Contrat de soins spécifiques en cas de troubles psychiatriques.....	9
1.2.8 Prestataires externes .....	10
1.3 Autres prestations.....	11
1.3.1 Prestations incluses dans le prix de pension .....	11
1.3.2 Prestations administratives.....	12
1.3.3 Prestations d'animation.....	12
1.3.4 Prestations de blanchisserie.....	12
1.3.5 Prestations externes diverses.....	12

1.3.6	Prestations pour convenance personnelle.....	12
1.4	Prestations de restauration .....	13
2.	Obligations du Résident .....	14
2.1	Prix de pension à payer .....	14
2.1.1	Le prix de pension.....	14
2.1.2	Facturation et encaissement .....	14
2.1.3	Modification des prix.....	15
2.1.4	Modalités de remboursement.....	15
2.1.5	Transfert du Résident au sein des structures SERVIOR .....	15
2.1.6	Recouvrement en cas de non-paiement des prestations.....	16
2.2	Autres frais à payer dans le cadre du contrat d'hébergement à durée indéterminée.....	16
2.2.1	Dépôt de garantie.....	16
2.2.2	Forfait pour frais connexes.....	16
2.2.3	Modalités de paiement et de remboursement.....	17
2.3	Information relative à un représentant légal.....	17
3.	Assurances .....	17
4.	Révision du Contrat.....	18
5.	Durée et résiliation .....	18
5.1	Résiliation du contrat court séjour .....	18
5.2	Résiliation du contrat long séjour.....	19
6.	Libération du logement en cas de fin de Contrat ou décès du Résident.....	20
7.	Loi applicable et juridictions compétentes .....	21

## 1. Préambule

Les présentes **Conditions Générales** (Réf.CG\_v1\_2024) ci-après « **CG** », font partie intégrante du contrat d'hébergement et de prise en charge (ci-après le « Contrat») et sont applicables ensemble avec les **conditions spécifiques** signées par le Résident pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé. En cas de conflit entre les dispositions des Conditions Générales et des conditions spécifiques prévues dans le Contrat, celles du Contrat prévaudront.

Le Contrat est un contrat d'hébergement tel que défini aux articles 10 et 11 de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et non pas un contrat de bail. Le Contrat ne crée pas au profit du Résident les droits conventionnels et légaux d'un locataire.

Le logement mis à disposition est exclusivement destiné à l'hébergement et à la prise en charge du Résident. Ni le Contrat, ni les droits qui en découlent ne peuvent être transférés à des tiers, il est intuitu personae.

## 1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées

Les prestations suivantes sont prises en charge par SERVIOR sauf cas de force majeure, pouvant être détaillés comme incendie, inondation, effondrement, calamités, tempête, tremblement de terre, grèves, émeutes, violences, attentats, pandémie, pénurie de matières premières sans que cette liste ne soit exhaustive.

### 1.1 Prestations de logement

#### 1.1.1 Les différents types de logements

- Chambre individuelle

Cette chambre à un lit est destinée à une occupation par une personne (occupation single).

- Chambre double

Cette chambre à deux lits est destinée à une occupation par deux personnes (occupation double). Elle peut en principe être occupée par une seule personne (occupation single). En cas d'une occupation single, le prix de la chambre est adapté.

- Chambres avec porte communicante

Il s'agit de deux chambres individuelles qui communiquent par une porte et qui sont en principe occupées par deux personnes. En cas d'une occupation par une seule personne (occupation single) des deux chambres individuelles, le prix est adapté.

- Chambres avec salle de bain communicante

Il s'agit de deux chambres individuelles dont la salle de bain est communicante et partagée par les 2 personnes.

- Studio (chambre à 2 lits)

Ce logement est destiné à une occupation par deux personnes. Il peut toutefois être occupé par une personne (occupation single). En cas d'une occupation single, le prix est adapté.

- Appartement

Ce logement est destiné à une occupation par deux personnes. Il peut toutefois être occupé par une personne (occupation single). En cas d'une occupation single, le prix est adapté.

### 1.1.2 Etat des lieux et mobilier

Un état des lieux d'entrée du logement occupé par le Résident est établi, daté et signé par les parties et joint au Contrat d'hébergement pour en faire partie intégrante.

Il sert à établir les responsabilités de chacun en cas de dégâts éventuels.

A défaut d'état des lieux d'entrée, le Résident est présumé avoir reçu le logement dans un état impeccable et sera responsable de tous les dégâts constatés lors de son départ. Le Résident s'engage à respecter les lieux mis à sa disposition en bon père de famille.

SERVIOR met à disposition du Résident un logement fourni avec le matériel légal obligatoire comprenant un lit de soins, adapté aux besoins spécifiques des personnes âgées, malades et/ou handicapées et une table de nuit. Le Résident est autorisé à personnaliser son logement et à y apporter ses effets et mobiliers personnels dans la limite de la taille de celle-ci et des règles de sécurité.

Tous les effets et mobiliers propres au Résident restent sous sa responsabilité.

A cet effet, il ne peut être rien réclamé à SERVIOR pour le cas où des dégâts seraient constatés.

L'utilisation d'appareils électriques dans le logement ne peut se faire qu'avec l'accord de la direction de la Maison des aînés et doivent être conformes aux normes en vigueur.

Les prises nécessaires aux branchements du téléphone et de la télévision, ainsi que le cas échéant d'internet sont incluses dans le logement. Cependant, les abonnements et consommations y relatifs sont à charge du Résident.

A la fin du Contrat, un état des lieux de sortie est effectué afin de déterminer les dégâts éventuellement commis par le Résident.

### 1.1.3 Transfert de logement

Suivant l'évolution de son état de santé ou les nécessités de la Maison des aînés, SERVIOR se réserve le droit de changer le Résident de logement, dans le même Centre ou dans un autre Centre, après communication écrite dans les cas suivants :

- occupation single (1 personne) d'une chambre double, d'une chambre avec porte communicante, d'un studio ou d'un appartement après le départ ou décès du cohabitant tel que défini dans le Contrat d'hébergement,
- transformations du bâtiment touchant directement ou indirectement au logement du Résident,
- difficulté d'adaptation du Résident au milieu social et/ou à l'environnement local,
- évolution de l'état cognitif du Résident nécessitant le transfert vers un service sécurisé,
- non-respect par le Résident du règlement interne,
- danger pour soi-même ou pour autrui,
- retard de paiement répété conformément à l'article 5.2.

Une adaptation des prix peut avoir lieu conformément à l'article 2.1.5. des présentes C.G.

Cette possibilité de transfert ne s'applique qu'aux Contrats long séjour et non aux Contrats court séjour, ni aux Contrats pour logements encadrés.

## 1.2 Prestations en matière de soins et encadrement incluses dans le prix de pension

Dès l'entrée du Résident dans la Maison des aînés, l'objectif des soins le concernant est déterminé avec l'équipe compétente dans le cadre du plan de vie individuel à respecter.

Les soins et l'encadrement prodigués par le personnel de SERVIOR visent à rétablir l'autonomie respectivement à préserver le plus longtemps possible l'autonomie restante du Résident. SERVIOR assure les soins et l'encadrement du Résident dans son logement dans la mesure du possible.

Le Résident accepte cependant que SERVIOR ne soit pas tenu responsable de la fourniture des prestations prévues dans le présent Contrat, et notamment des soins et des prestations d'encadrement, en cas de nécessité d'hospitalisation du Résident, qui peut intervenir avec ou sans consentement de ce dernier, suite à une recommandation du médecin traitant ou de l'équipe multidisciplinaire existante dans chaque Maison des aînés.

Dans un souci de continuité optimale des soins, l'équipe soignante SERVIOR assure, dans la mesure du possible, également les soins palliatifs auprès du Résident en fin de vie.

SERVIOR ne peut être tenu responsable d'une quelconque conséquence résultant du non-respect par le Résident des instructions et recommandations données par les équipes soins et encadrement.

En complément des points précisés dans les conditions spécifiques, SERVIOR s'engage à fournir au Résident qui l'accepte, les prestations suivantes:

### 1.2.1 Prestations d'accueil gérontologique

Le complément financier « accueil gérontologique » est dû aux personnes admises chez SERVIOR sur base d'un Contrat long séjour, mais dont les ressources personnelles ne permettent pas de couvrir le prix d'hôtellerie et les frais relatifs aux besoins personnels.

Il est versé à SERVIOR directement conformément aux dispositions légales en vigueur.

### 1.2.2 Prestations d'aides et de soins

SERVIOR s'engage, en cas de besoin, à prêter les aides et soins nécessaires selon l'état de santé du Résident. La participation financière, pour ces soins, arrêtée par les statuts de la Caisse Nationale de Santé (CNS), est à charge du Résident.

Afin de pouvoir garantir la continuité des soins, le Résident autorise l'équipe multidisciplinaire SERVIOR à partager les informations de santé le concernant avec d'autres prestataires de santé. Ainsi l'équipe soignante de SERVIOR a accès aux données de tout autre professionnel de santé impliqué dans la prise en charge du Résident.

### 1.2.3 Prestations prévues par l'Assurance dépendance

Pour les Résidents tombant dans le champ d'application de la loi sur l'assurance dépendance, le Contrat vaut contrat de prise en charge tel que défini dans la convention-cadre signée entre la Caisse Nationale de Santé (CNS) et la Fédération des organismes prestataires d'aides et de soins a.s.b.l. (COPAS).

SERVIOR s'engage à faire, en cas de besoin et au nom du Résident, qui par la présente lui donne expressément mandat à cette fin, les démarches nécessaires auprès de l'Assurance dépendance en vue de l'obtention des aides prévues eu égard à la santé du Résident.

Les prestations de soins prescrites par l'Assurance dépendance pour le Résident sont fournies en exclusivité par SERVIOR.

### 1.2.4 Prestations d'actes médico-délégués

SERVIOR s'engage à fournir les actes médico-délégués chaque fois qu'ils sont prescrits par un des médecins agréés à la Maison des aînés ou un médecin spécialiste externe et pris en charge par la CNS, selon la nomenclature des actes infirmiers, de kinésithérapie ou autre professionnel de santé et ceci pour autant que les infrastructures et la qualification du personnel le permettent.

## 1.2.5 Médication

### 1.2.5.1 Gestion et distribution des médicaments

SERVIOR se réserve le droit de conclure un contrat de collaboration avec une (ou des) pharmacie(s) afin d'assurer la fourniture et la bonne gestion des médicaments. La fourniture des médicaments se fait auprès de la pharmacie sous contrat et sous la forme de délivrance arrêtée entre la pharmacie et SERVIOR. Une partie des médicaments du Résident pourra rester stockée auprès de la pharmacie précitée.

Selon les besoins du Résident et/ou sur base de l'ordonnance médicale, SERVIOR assure la gestion et la distribution des médicaments prescrits. SERVIOR est alors chargé de la gestion complète du traitement médicamenteux (une gestion partielle/partagée n'est pas autorisée).

La liberté de choix du pharmacien par le Résident est néanmoins respectée si ce dernier souhaite expressément conserver son propre pharmacien. Dans ce cas, il lui sera demandé de le signaler par écrit à la direction de la Maison des aînés et d'organiser lui-même la gestion de ses médicaments.

Si le Résident décide d'opérer seul la gestion de ses médicaments par l'intermédiaire d'une pharmacie avec laquelle SERVIOR a conclu une convention, cette dernière livrera directement les médicaments au Résident qui tiendra quitte et indemne SERVIOR de toute erreur de médication. A ce titre, il lui sera demandé de le signaler par écrit à la direction de la Maison des aînés.

En toutes circonstances, le Résident doit supporter les frais de ses médicaments et des services prestés par la pharmacie, voire les frais liés à la gestion des médicaments. SERVIOR ne peut être tenu responsable d'erreurs commises par un pharmacien.

Les apports non prescrits de médicaments sont interdits. Ils peuvent être en opposition avec le traitement en cours ou générer une surconsommation dangereuse. Le Résident est seul responsable de toute prise des médicaments apportés et des conséquences éventuelles sur sa santé.

### 1.2.5.2 Substitution de médicaments

Un médicament de substitution est un médicament à même activité thérapeutique mais dont le prix public est inférieur à celui du médicament prescrit. Au cas où le médecin traitant prescrit un médicament substituable et dont le prix du médicament prescrit est supérieur à la base de remboursement calculée, le pharmacien peut proposer une substitution par le médicament le plus économique du même groupe.

Si la gestion et la distribution des médicaments est assurée par SERVIOR telle que décrite sous 1.2.5.1., SERVIOR ne s'opposera pas au principe de la substitution de médicaments sauf si le Résident n'a expressément exprimé son désaccord à l'aide du formulaire spécifique disponible à l'administration de la Maison des aînés. Le Résident s'engage à informer son médecin et SERVIOR de tout élément (notamment allergies) qui peut être pertinent dans le choix d'un médicament de substitution.

Le Résident est conscient du fait, et accepte, qu'il doit, le cas échéant prendre à sa charge (en plus de la participation calculée sur base du remboursement), la différence entre la base de remboursement fixée et le prix public du médicament délivré.

### 1.2.6 Mesures de protections spécifiques et mise en place d'un espace protégé

En principe, SERVIOR assure et facilite la libre circulation de ses Résidents à l'intérieur de ses structures.

D'une manière générale et ce pour des raisons de sécurité, de prise en charge médicale et dans un but de protéger le Résident et/ou la communauté de vie de la structure (ex. pandémie, etc.), il est possible de restreindre la libre circulation d'un Résident dans l'enceinte de l'établissement par le choix de mesures de protection spécifiques (ex. barrières de lit) mais toujours dans le respect de la bienveillance.

La durée de cette restriction sera fixée par le chargé de direction ou son représentant sur avis du médecin agréé qui assure le suivi médical du Résident.

En raison de troubles des fonctions cognitives, psychiques, mentales ou de limitations physiques, il est cependant possible que l'équipe multidisciplinaire, en collaboration avec le médecin traitant, décide d'une surveillance en groupe dans un milieu protégé.

La surveillance en groupe constitue une mesure spécifique qui a comme objectif d'éviter l'aggravation de la situation de dépendance, d'assurer la sécurité en surveillant le Résident, et d'éviter un isolement social nuisible, tout en garantissant la présence d'un professionnel.

### 1.2.7 Contrat de soins spécifiques en cas de troubles psychiatriques

En principe, SERVIOR n'admet pas de Résidents avec des troubles psychiatriques aigus. Les soins et l'encadrement de ces patients sont du domaine et de la compétence des établissements hospitaliers spécialisés.

Cependant, si au cours du séjour, un Résident devait être diagnostiqué avec des troubles psychiatriques, l'équipe multidisciplinaire de SERVIOR, en collaboration avec le médecin traitant peut proposer un contrat de soins qui fixera les modalités d'encadrement spécifique du Résident.

L'acceptation par le Représentant du contrat de soins spécifiques à des troubles psychiatriques est une condition fondamentale et indispensable pour pouvoir garantir les soins et l'encadrement du Résident concerné.

## 1.2.8 Prestataires externes

### 1.2.8.1 Prestataires externes médicaux et choix des médecins

SERVIOR se réserve le droit de collaborer exclusivement avec les prestataires externes ayant signé une convention de collaboration et garantissant notamment un niveau de qualité de service élevé conforme aux exigences de SERVIOR.

SERVIOR se réserve de même le droit de conclure avec chaque médecin pratiquant dans ses structures une convention d'agrément, qui porte notamment sur la permanence et le service de remplacement à assurer à l'intérieur de la Maison des aînés. Dans le cadre du libre choix de son médecin, le Résident et/ou son Représentant légal choisit librement un médecin parmi la liste des médecins agréés par SERVIOR.

En cas d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenance de risques exceptionnels, le Résident, sa famille ou son Représentant accepte que SERVIOR se réserve le droit d'appeler les professionnels de son choix sans que cette décision ne puisse être remise en cause.

En toutes circonstances, le Résident devra supporter les frais de consultation et de visite d'un médecin et SERVIOR ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable pour les actes posés par un médecin.

Pour le cas où un Résident, cognitivement apte, refuse, pour quelque motif que ce soit, de prendre partiellement ou totalement le traitement prescrit par le médecin, il assumera seul les conséquences éventuelles pour sa santé. A ce titre, il signera une décharge de responsabilité envers SERVIOR. Le Résident restera redevable de tous les frais inhérents au traitement/médicament prescrit.

### 1.2.8.2 Prestataires externes paramédicaux et autres fournisseurs et choix des intervenants

Le Résident, sa famille et/ou son Représentant légal choisit librement les Prestataires externes paramédicaux et autres fournisseurs. Cependant, SERVIOR préconise les professionnels avec lesquels des conventions ont été conclues et ce afin de garantir une prise en charge multidisciplinaire.

En toutes circonstances, le Résident supporte les frais des Prestataires externes paramédicaux et autres fournisseurs. SERVIOR décline cependant toute responsabilité pour les actes prestés par ces derniers.

Dans le cadre de la continuité des soins, le Résident accepte de donner mandat à SERVIOR pour la gestion des dispositifs médicaux personnalisés (fauteuils roulants, cadre de marche, etc...) requis et pris en charge par la CNS, auprès des fournisseurs et ainsi notamment obtenir tous les renseignements jugés indispensables.

## 1.3 Autres prestations

### 1.3.1 Prestations incluses dans le prix de pension

Outre la mise à disposition du logement tel que défini à l'article 1 des conditions spécifiques du contrat d'hébergement et du mobilier obligatoire (article 1.1.2. des CG), le prix de pension couvre notamment les prestations suivantes:

- 1) mise à la disposition, entretien et renouvellement de la literie (matelas, alèses, protège-literie), ainsi que des rideaux et tentures,
- 2) mise à disposition, renouvellement et nettoyage régulier ou en fonction du besoin du linge collectif: draps, couettes, housses de couette, taies d'oreiller, oreillers, serviettes éponges, draps de bains, gants de toilettes,...
- 3) contrôle et nettoyage quotidiens du logement,
- 4) réfection journalière de la literie,
- 5) changement de la literie toutes les 2 semaines ou en fonction du besoin selon l'état de dépendance/santé du Résident,
- 6) mise à disposition selon besoin d'un lit médicalisé et du matériel visant à adapter le mobilier à l'état de santé du résident (perroquet, barres de lit, matelas, matériel de prévention d'escarres,...),
- 7) mise à disposition d'un système d'appel malade,
- 8) équipement d'installation et prises de raccordement du téléphone et de la télévision, ainsi que le cas échéant d'internet dans les logements,
- 9) frais de chauffage, d'eau et d'électricité, d'évacuation des déchets, taxes locales,
- 10) petites réparations dans le logement dues à l'usage normal,
- 11) l'usage, l'entretien et le nettoyage des parties communes (y inclus les espaces verts), avec leurs équipements, ascenseurs compris, et installations de surveillance, de protection incendie, d'alerte urgente et d'interphonie,
- 12) mise à disposition dans les locaux communs d'un ordinateur permettant l'envoi et la réception de message par voie électronique et l'accès à internet, ainsi que d'une télévision, radio ou d'autre matériel audiovisuel,
- 13) prestations d'accueil gérontologique, telles que précisées à l'article 1.2.1. des CG,
- 14) prestations d'aides et de soins, telles que précisées à l'article 1.2.2. des CG,
- 15) prestations soignantes en-dessous du seuil minimal de l'assurance dépendance, telles que précisées à l'article 1.2.3. des CG,
- 16) gestion et administration des médicaments effectués par SERVIOR, en lien avec le pharmacien contractuel et en fonction de la prescription médicale (sauf dispositions contraires),
- 17) prestations d'animation, telles que précisées à l'article 1.3.3. des CG,
- 18) confection et service des 3 repas principaux et collations diverses, telles que précisées à l'article 1.4 des CG,
- 19) assurances, telles que précisées à l'article 3 des CG.

Les prestations actuellement listées ci-avant sont incluses dans le prix de pension sous réserve de modifications législatives et réglementaires afférentes.

### 1.3.2 Prestations administratives

La gestion administrative de l'ensemble du séjour du Résident, l'élaboration et le suivi du Contrat, des autres documents, des avenants éventuels ainsi que les prestations comptables et budgétaires d'administration sont inclus dans le prix de pension.

Sont également inclus :

- tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à l'entrée du Résident,
- tout document en lien avec les Représentants, les Mandataires, les organismes et administrations publiques etc.,
- la distribution du courrier qui est réalisée quotidiennement. Une boîte aux lettres est prévue à l'accueil de la Maison des aînés pour le courrier à expédier. Une levée quotidienne est faite.

### 1.3.3 Prestations d'animation

L'animation a pour but de maintenir le lien social au travers d'activités culturelles et de loisirs, de rencontres intergénérationnelles, d'évènements festifs aux moments forts de l'année (fin d'année, anniversaires ...). La participation des familles est souhaitée lors de ces temps forts.

Le planning des actions d'animation régulièrement organisées par la Maison des aînés fait l'objet d'un affichage et ne donne pas lieu à une facturation, sauf celles qui peuvent requérir une participation financière telles que par exemple sorties à l'extérieur, voyages, ...

### 1.3.4 Prestations de blanchisserie

L'entretien du linge de lit et de toilette est compris dans le prix de pension.

En revanche, le nettoyage du linge personnel du Résident reste à sa seule charge soit via un prestataire externe de SERVIOR, soit par ses propres moyens.

### 1.3.5 Prestations externes diverses

Le Résident pourra bénéficier de services qu'il aura choisis hors de l'établissement à savoir coiffure, pédicure, blanchisserie privée, soins esthétiques etc. et en assumera directement le coût.

### 1.3.6 Prestations pour convenance personnelle

À la demande du Résident, SERVIOR peut fournir des services pour convenance personnelle, et aura le droit de facturer à ce titre un supplément au Résident.

Ces services, en fonction de leurs disponibilités et sauf avis contraire, peuvent consister, sans que cette liste soit exhaustive, en :

- boissons prises lors des repas (hors eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud),
- repas pour les invités,
- consommations à la cafétéria,
- mise à disposition d'un téléphone, abonnement au réseau téléphonique et communications,
- mise à disposition d'un petit réfrigérateur (hors modèles encastrés pour certains sites),
- mise à disposition d'un poste de télévision avec accès au réseau de télédistribution,
- mise à disposition d'une connexion internet / Wifi autre que la connexion publique offerte le cas échéant par la Maison des aînés,
- marquage et entretien du linge privé,
- nettoyage supplémentaire du logement,
- réfection supplémentaire du lit,
- location d'un parking/emplacement,
- intervention technique sur biens personnels
- service repas en logement (conditions sous article 1.4. Restauration),
- service de réexpédition du courrier
- service de transport et d'accompagnement

Une liste complète énumérant les services pour convenance personnelle proposés avec indication des tarifs applicables est consultable à tout moment sur le site internet [www.servior.lu](http://www.servior.lu) et est également affichée et disponible sur simple demande à l'administration de la Maison des aînés.

## 1.4 Prestations de restauration

Le prix de pension comprend les trois repas principaux (eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud inclus), ainsi que les collations mises à disposition aux endroits prévus par la Maison des aînés.

Les 3 repas principaux sont en principe servis au restaurant de la Maison des aînés. Les heures d'ouverture du restaurant ainsi que les menus proposés sont affichés à l'entrée du restaurant.

Selon l'état de santé du Résident, les repas peuvent être pris dans un local à part, encadré par du personnel de la Maison des aînés.

Le petit-déjeuner et le dîner sont en principe servis sous forme de buffet, sauf cas de force majeure, ou pour des raisons sanitaires (ex. pandémie).

Pour le déjeuner, le Résident a le choix entre un menu traditionnel, un menu alternatif ou une petite carte offrant des plats minute.

Tous les menus proposés sont adaptés aux besoins spécifiques des personnes âgées. Il est interdit de sortir des denrées alimentaires du restaurant.

Pour des raisons de maladie et/ou de dépendance et sur avis de l'équipe soignante, les repas peuvent être servis dans les logements. Pour les demandes de service de repas dits "en chambre" pour convenance

personnelle, SERVIOR se réserve le droit de facturer un supplément. Pour toute demande de régime spécifique (restrictions alimentaires ou régime strict), une ordonnance médicale est nécessaire. En cas de régime strict, SERVIOR se réserve le droit de recourir – si besoin – à des produits hypoallergéniques, ce qui est susceptible de limiter le choix alimentaire du Résident.

Sur réservation et en fonction des disponibilités de la Maison des aînés, le Résident peut inviter des personnes de son choix au déjeuner. Le prix du repas est fixé par la Maison des aînés et communiqué à l'entrée du restaurant.

À la demande, les activités de restauration peuvent être étendues à des fêtes, réceptions, banquets ou autres événements. Les prix varient selon les prestations demandées. Une offre de prix peut être demandée auprès de l'administration de la Maison des aînés.

## 2. Obligations du Résident

### 2.1 Prix de pension à payer

#### 2.1.1 Le prix de pension

Le Résident s'engage à payer le prix de pension, le prix d'éventuels services pour convenance personnelle reçus ou prestations supplémentaires reçues. Il s'engage également à verser lors de son entrée à la Maison des aînés ou la signature du Contrat un dépôt de garantie, ainsi que le montant pour frais connexes, tels que définis aux articles 2.2.1. et 2.2.2..

Le prix de pension mensuel varie en fonction du type de logement tel que prévu à l'article 1.1.1. des présentes CG.

#### 2.1.2 Facturation et encaissement

Le prix de pension, les suppléments éventuels et les services pour convenance personnelle (Article 1.3.5) reçus sont facturés à la fin du mois échu.

Pour tout mois entamé, le prix de pension est calculé sur base des jours du mois échu, d'après la formule suivante :

$$\frac{\text{Prix mensuel du logement} \times 12 \text{ mois} \times \text{jours de présence}}{365 \text{ jours}}$$

Dès l'obtention de la facture, le Résident dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour notifier à SERVIOR ses réclamations éventuelles. À l'échéance dudit délai, SERVIOR transmet à l'institut financier désigné au préalable par le Résident la facture pour encaissement par ordre de domiciliation et versement sur le compte de SERVIOR.

La facture est payable dans les 30 jours date facture.

Le prix de pension est dû jusqu'à la libération du logement, qui est actée par la signature entre parties d'une décharge. La libération du logement et la signature de la décharge se font du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) entre 8.00 heures et 18.00 heures, sauf disposition différente convenue avec la direction de la Maison des aînés.

### 2.1.3 Modification des prix

Le prix de pension évolue avec l'échelle mobile des salaires de manière automatique et sans information préalable. En cas de modification de cet indice, le prix de pension sera adapté à partir du jour où l'adaptation de l'indice est entrée en vigueur.

L'application de l'indice précité ne pourra jamais entraîner une diminution des prix par rapport à sa précédente révision.

Suivant l'évolution des coûts d'un ou de plusieurs éléments clés servant au calcul des prix, SERVIOR se réserve le droit, de modifier le prix de pension, en informant le Résident, moyennant le respect d'un préavis de deux mois pour l'application du nouveau tarif.

### 2.1.4 Modalités de remboursement

En cas d'absence du Résident pour des raisons personnelles ou de santé y compris toute hospitalisation, indépendamment de la durée, aucun remboursement d'une partie du prix de pension n'est dû.

Quel que soit le motif d'absence du Résident, le logement lui reste attribué sauf en cas de résiliation du Contrat.

### 2.1.5 Transfert du Résident au sein des structures SERVIOR

Cette option n'est offerte que pour les Résidents qui ont signé un contrat d'hébergement long séjour.

Si le transfert du Résident, que ce soit vers un autre logement ou une autre Maison des aînés, se fait à la demande de SERVIOR, aucun forfait de transfert n'est dû. Le déménagement sera dans ce cas à charge de SERVIOR.

Si le transfert se fait à la demande du Résident, SERVIOR est en droit de demander un forfait de transfert correspondant au montant suivant :

- 1/3 du prix de pension mensuel du nouveau logement s'il s'agit d'un transfert dans un autre logement dans une même Maison des aînés,
- 2/3 du prix de pension mensuel du nouveau logement s'il s'agit d'un transfert vers une autre Maison des aînés.

En outre, les frais de déménagement seront, dans l'hypothèse d'un transfert qui se fait à la demande du Résident, à charge du Résident.

En cas de nouvelle construction ou de travaux de transformation dans la Maison des aînés où est logé le Résident, nécessitant un transfert, les prix en fonction du nouveau logement seront applicables

### 2.1.6 Recouvrement en cas de non-paiement des prestations

Au cas où une facture échue et non contestée dans le délai de 7 jours après réception, reste impayée pendant plus d'un mois après la présentation à la banque, elle porte de plein droit intérêts au taux légal, sans qu'il n'y ait lieu à mise en demeure au préalable.

Dans le cas où une mise en demeure est restée infructueuse, SERVIOR peut entreprendre toutes les démarches qu'il estime appropriées pour obtenir le paiement des montants restant dus par le Résident. Dans l'hypothèse où SERVIOR doit introduire une demande en justice à cette fin, une majoration forfaitaire de 10 % du montant restant dû par le Résident à titre de frais de recouvrement sera appliquée. SERVIOR peut également, sous réserve d'autres mesures de recouvrement, procéder à une saisie-arrêt sur les revenus du Résident. Dans cette hypothèse, la majoration forfaitaire prévue au présent article trouvera également application.

## 2.2 Autres frais à payer dans le cadre du contrat d'hébergement à durée indéterminée

### 2.2.1 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie équivalent à une mensualité du prix de pension est à payer par le futur Résident avant son entrée dans une Maison des aînés.

Le dépôt de garantie sert à couvrir le paiement des frais de séjour et les éventuels frais de réparation dépassant l'usure normale et ce conformément aux états des lieux d'entrée et de sortie du logement précisé à l'article 1.1.2.

Si les frais de réparation suite aux dégradations sont supérieurs au dépôt de garantie, ce dernier sera conservé et la différence sera réclamée par SERVIOR au Résident (ou à ses ayants-droits).

### 2.2.2 Forfait pour frais connexes

Un forfait pour frais connexes est facturé à chaque Résident. Ce forfait permet de couvrir les frais administratifs et techniques lors de l'admission.

Le forfait pour frais connexes correspond à un montant équivalant à 2/3 du prix de pension mensuel en vigueur, à la date d'entrée dans le logement.

### 2.2.3 Modalités de paiement et de remboursement

Les deux montants précités sont payables par virement ou par carte bancaire au plus tard à la date d'entrée dans le logement.

Tout Contrat est conclu sous la condition suspensive du dépôt de garantie et des frais connexes, étant entendu que si le paiement n'est pas intervenu au plus tard à la date d'entrée dans le logement, il sera résolu de plein droit et sans aucune formalité, de sorte que le Contrat n'entrera pas en vigueur.

À la fin du Contrat telle que définie sous l'article 5 des CG, la restitution du dépôt de garantie, déduction faite de tout montant encore dû à SERVIOR, se fera par un transfert sur le compte qui aura procédé à son versement initial, sauf meilleur accord des Parties .

SERVIOR procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans les trente jours qui suivent la libération du logement par le Résident ou les Représentants et mandataires en cas de décès.

Le forfait pour frais connexes n'est en principe pas remboursable pour quelle que raison que ce soit, sauf en cas de décès du Résident avant ou durant le 1er mois de son entrée dans la Maison des aînés.

Le dépôt de garantie et les frais connexes ne sont pas générateurs d'intérêts créditeurs au profit du Résident.

## 2.3 Information relative à un représentant légal

Dans le cadre du contrat d'hébergement court ou long séjour, le Résident/la famille/la personne de contact/la personne de confiance s'engage à informer SERVIOR de la désignation d'un représentant légal et à fournir le jugement en cas de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle.

Il en sera de même en cas de modification de la mesure de protection mise en place.

Lorsque pour des raisons médicales, le contrat d'hébergement court ou long séjour aura été provisoirement signé par une personne de contact et non par le Résident, le prédit contrat fera l'objet d'une signature définitive dès que SERVIOR aura connaissance de la désignation d'un représentant légal.

## 3. Assurances

SERVIOR a souscrit les polices d'assurances suivantes :

- responsabilité civile exploitation
- responsabilité civile après livraison – intoxications alimentaires
- responsabilité civile professionnelle des préposés
- assurance tous risques (sauf exclusions) pour couverture des périls (incendie, tempête, vol, bris de machine, ...)

SERVIOR a également souscrit au profit du Résident des polices d'assurances dont le coût est compris dans le prix de pension et couvrant :

- la responsabilité civile du Résident
- l'incendie et les dégâts des eaux
- les biens personnels (à l'exception de biens personnels dépassant une valeur de EUR 15.000).

Pour l'assurance des biens personnels, la couverture par sinistre est plafonnée et tient compte d'une franchise en cas de remboursement. A titre indicatif, les valeurs respectives et conditions y relatives sont disponibles sur simple demande via courriel à [assurances@SERVIOR.lu](mailto:assurances@SERVIOR.lu).

Au cas où ses biens personnels dépassent en valeur les montants assurés, le Résident est invité à souscrire une assurance dommages complémentaire pour laquelle il s'engage à délivrer, le cas échéant et sur demande de la direction, une copie de la quittance.

Pour toute garantie d'assurance supplémentaire, le Résident conserve la liberté de choix de son assurance.

## 4. Révision du Contrat

À l'exception des stipulations contenues dans les annexes, toute modification ou ajout au Contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Dans l'hypothèse où une des prestations prévues au Contrat ne peut pas être fournie à titre temporaire, le Résident reste néanmoins redevable de l'intégralité du prix de pension tel que prévu au Contrat. Le Résident ne peut pas déduire un quelconque montant de ce prix de pension, comme il ne peut pas différer ou refuser le paiement, que ce soit en partie ou en entier, des montants facturés par SERVIOR.

Au cas où une des stipulations du Contrat s'avère nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, cette nullité, cette caducité, cette absence de possibilité ou d'effet, n'affectera pas les autres stipulations du présent Contrat. Les parties s'engagent à remplacer dans cette hypothèse la stipulation nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, par une stipulation qui se rapproche le plus de la volonté exprimée par les parties au Contrat.

## 5. Durée et résiliation

Le Contrat est conclu pour un court ou un long séjour.

### 5.1 Résiliation du contrat court séjour

Le Contrat court séjour est résilié dans les cas suivants :

- en cas de dépréciation durable de l'état de santé du Résident rendant nécessaire un encadrement et /ou traitement spécialisé que la Maison des aînés est dans l'incapacité de fournir,

- en cas de comportement inacceptable du Résident dépassant les limites tolérables pour les autres Résidents ou le personnel,
- en cas de fermeture de la Maison des aînés,
- retards consécutifs du prix de pension.

Dans les cas précités, SERVIOR peut résilier le contrat moyennant lettre recommandée et en observant un délai de préavis de trois jours.

## 5.2 Résiliation du contrat long séjour

Le Contrat long séjour est résilié dans les cas suivants :

- a. Le Résident peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée, en observant un délai de préavis d'un mois à compter de la réception de la lettre par SERVIOR. S'il quitte son logement avant l'expiration du préavis, il reste néanmoins redevable de l'entièreté du prix de pension durant la durée du préavis, à moins que le logement ne puisse être occupé par un nouveau Résident. Dans cette hypothèse, le Résident ne sera redevable que du prix de pension dû pour le nombre de jours effectifs d'inoccupation du logement.
- b. SERVIOR peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée et en observant un délai de préavis d'un mois en cas de fermeture temporaire ou définitive de la Maison des aînés .
- c. SERVIOR peut résilier le Contrat par lettre recommandée sans préavis et après deux rappels écrits, si :
  - le Résident viole les obligations contractuelles ou les dispositions du règlement interne,
  - le Résident ne paie pas pendant deux mois consécutifs le prix facturé des prestations reçues à leur date d'échéance,
  - le Résident accumule à plus de trois reprises des retards de paiement du prix de pension mensuel.
- d. SERVIOR peut résilier le Contrat, par lettre recommandée en indiquant les motifs, avec un préavis d'un mois, en cas d'impossibilité d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave entre le personnel et le Résident.
- e. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, si son personnel est exposé à des agressions, des menaces ou autres faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique.
- f. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, en cas de dégradation subite et durable de la santé du Résident et que SERVIOR est dans l'incapacité de lui fournir les soins requis dans la Maison des aînés .
- g. Le Contrat expire à la date de la libération intégrale du logement telle que définie ci-après.

SERVIOR se réserve le droit de disposer d'office du logement 10 jours après la date de départ définitif, pour quelque cause que ce soit, du Résident. Dans cette hypothèse, le Contrat expire au moment de l'occupation du logement par un nouveau Résident.

## 6. Libération du logement en cas de fin de Contrat ou décès du Résident

- a.** Au moment de son entrée, le Résident désigne par écrit (article 5 des Conditions Spécifiques du Contrat d'hébergement) une ou plusieurs personnes autorisée(s) à libérer le logement de ses meubles et effets dans un délai ne pouvant pas dépasser 10 jours de calendrier à partir du terme du Contrat ou décès du Résident. La libération du logement devra se faire, en principe, les jours ouvrables (à l'exception des jours fériés) entre 8.00 heures et 18.00 heures, sauf autre disposition convenue entre parties. En cas de désignation de plusieurs mandataires, chacun des mandataires aura le pouvoir et l'autorité d'agir seul. Toutefois, si une personne se présente après le départ ou le décès du Résident justifiant être un descendant en ligne directe du Résident, elle seule pourra procéder à la libération du logement nonobstant le présent mandat.
- b.** Immédiatement après le décès du Résident, le logement sera interdit d'accès à toute personne n'ayant pas fait l'objet d'une désignation telle qu'indiquée au point sub. a., et ceci pour éviter tout enlèvement intempestif de quelque objet que ce soit. Une exception peut être constituée par le retrait, par deux membres du personnel, des objets nécessaires aux funérailles.
- c.** Si dix jours après le décès, le logement n'a pas été vidé des meubles et effets du Résident par une des personnes désignées sub a. SERVIOR est en droit, de procéder à l'enlèvement définitif des effets du défunt sans obligation de conservation quelconque sur place.  
Les frais éventuels résultant de cette non libération du logement resteront à la charge du Résident par le biais des frais annexes et/ou de la caution. Si ces montants ne sont pas suffisants, le mandataire désigné restera responsable du solde restant dû.

A défaut d'accord, SERVIOR sera en droit d'opérer un inventaire et de faire transférer les biens et effets du Résident dans un entrepôt où ils resteront pendant un délai de trois mois et quarante jours à la disposition d'héritiers éventuels ou du curateur nommé de la succession vacante. Ce délai passé, SERVIOR est en droit d'en disposer librement, sans qu'aucune réclamation ne puisse être faite par qui de droit.

Pour quelque circonstance que ce soit, SERVIOR ne peut être tenu responsable des éventuelles dégradations ou dépréciations relatives aux objets entreposés.

Les frais en relation avec l'inventaire des meubles et effets ainsi que les frais du transport et de l'entrepôt sont à charge de la succession. SERVIOR peut déduire les prédicts frais du dépôt de garantie versé à l'entrée du Résident. Si ce montant est insuffisant, SERVIOR enverra une facture du solde restant dû.

- d.** Lorsqu'après l'expiration du délai de trois mois et quarante jours, aucune personne n'a réclamé la succession, qu'il n'y a pas d'héritier connu, ou que les héritiers connus ont renoncé à la succession, la succession est réputée vacante. SERVIOR sera en droit, mais n'aura pas l'obligation, d'adresser une demande en déclaration de succession vacante au tribunal compétent.
  
- e.** Après un délai d'un mois suivant la déclaration de succession vacante, si le curateur nommé ne s'est pas manifesté d'une quelconque manière que ce soit, SERVIOR aura le droit de disposer librement des effets du Résident décédé, sans qu'aucune réclamation ne puisse être faite par qui de droit.

## 7. Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution des présentes CG.

Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.

## II) RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

### Préambule :

Vous entrez dans une structure d'hébergement, dénommée Maison des aînés. Pour SERVIOR, le terme "aînés" reflète le respect dû à la sagesse, à l'expérience et à la contribution des personnes âgées dans la société.

Cette Maison des aînés vous offre votre logement mais surtout votre nouveau lieu de vie, ainsi que les différents services adaptés à votre situation. La direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible tant personnellement qu'avec les autres Résidents.

Tous les usagers de la Maison des aînés (résidents, personnel, bénévoles et visiteurs) forment une communauté de vie qui est fondée sur une base de confiance, de respect mutuel en lien avec les valeurs promues par SERVIOR à savoir le professionnalisme, le respect, le plaisir, le bien être et l'attention envers nos résidents.

Le présent règlement d'ordre intérieur a pour but de fixer les lignes directrices de cette communauté de vie, du fonctionnement de la Maison des aînés et des droits et obligations des résidents, du personnel et des visiteurs. Les prestations qui sont dispensées aux résidents doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'inclusion sociale.

Le présent règlement est complémentaire au règlement d'ordre intérieur de la Maison des aînés que vous intégrez.

## 1. Dispositions relatives aux Résidents

### 1.1. Respect de la vie privée

SERVIOR s'engage à respecter la vie privée des Résidents et à n'imposer à ces derniers aucun choix à caractère commercial, culturel, idéologique, philosophique ou religieux.

Le logement est le domaine intime du Résident et tout membre du personnel est tenu de s'y annoncer avant d'entrer. Pour des raisons de contrôle, respect des normes relatives à l'hébergement, il est possible que des personnes tierces doivent entrer dans le logement.

Pour autant qu'il en fasse la demande, chaque Résident peut recevoir librement et dans la plus stricte intimité, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte, ainsi que de conseillers laïques.

## 1.2. La vie communautaire

Les Résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr circonstance(s) particulière(s).

L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs ou de tout genre d'équipements audio se fait de façon à ne pas incommoder les autres Résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier.

Chaque Résident peut participer à la vie de la structure, notamment, dans le cadre du Conseil des Résidents. Ce Conseil est composé de Résidents.

Il donne des avis et fait des suggestions, notamment dans l'organisation de la vie commune au quotidien, la qualité des prestations, l'amélioration du cadre de vie, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Le directeur de la Maison des aînés ou son représentant assiste en principe aux réunions du Conseil. Ces réunions sont organisées deux fois par an.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des Résidents. Ce rapport est affiché au tableau d'affichage et peut être consulté par les Résidents, les membres de leur famille ou leurs représentants.

## 1.3. Les repas

Les résidents reçoivent trois repas par jour dont, au moins un repas chaud complet.

La nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

Pour assurer la convivialité, au minimum les repas de midi sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

Les repas sont servis aux heures prévues à cet effet dans chaque Maison des aînés pour le

- Petit-déjeuner,
- Déjeuner,
- Dîner.

Les menus des repas sont communiqués aux Résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

## 1.4. L'hébergement

La Maison des aînés se compose de 3 zones :

- Zone privée

La zone privée constitue le logement du Résident, son lieu de vie. Cet espace est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis le nettoyage et tout acte de soins et d'encadrement assurés par SERVIOR.

Le prix de pension mensuel du logement varie en fonction du type de logement.

- Zone publique

La zone publique se compose de tous les locaux accessibles aux Résidents de la Maison des aînés mais aussi aux personnes extérieures. Il s'agit notamment du hall d'entrée, des couloirs, des séjours, du restaurant, des locaux tels que cafétéria, épicerie, salon de coiffure, salle polyvalente et de tout autre lieu ne faisant pas partie d'une autre zone.

Au niveau de la zone publique, une apparence soignée est exigée.

- Zone fonctionnelle

La zone fonctionnelle est composée de tous les locaux nécessaires au bon fonctionnement de la Maison des aînés tel que les locaux du bloc fonctionnel (infirmierie, cabinet médical, dépôts), les bureaux de l'administration ainsi que les locaux techniques (cuisine, chaufferie, ateliers, etc.). L'accès à cette zone est strictement réservé aux personnes autorisées.

### **1.4.1. Consignes diverses**

Le Résident veille à aérer régulièrement son logement et à adapter la température intérieure aux conditions climatiques. Par temps de pluie, les fenêtres et portes fenêtres sont à maintenir fermées.

Sans l'autorisation de SERVIOR, aucun changement ou modification ne peuvent être faits au logement mis à disposition.

Tous travaux d'embellissement, de décoration (y compris percements), de réparation etc. sont réalisés exclusivement par le service technique de la Maison des aînés, selon les disponibilités de ce dernier.

En conformité avec l'article 6 de la loi modifiée du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer/vapoter dans les locaux à usage collectif de la Maison des aînés, y compris les ascenseurs et corridors. La direction de la Maison des aînés peut (sans y être obligée) accorder une autorisation pour fumer/vapoter dans la zone privée. Le cas échéant et afin de minimiser les désagréments à autrui, le Résident veille à bien aérer de façon régulière son logement et à éteindre immédiatement sa cigarette/vapoteuse lorsque le

personnel SERVIOR accède à son logement afin d'accomplir des soins ou des prestations prévus dans ce règlement. L'autorisation de fumer/vapoter peut être retirée s'il existe un désagrément pour le personnel ou les Résidents avoisinants ou s'il existe un risque de mise en danger de la Maison des aînés.

Dans le même esprit, l'usage excessif d'alcool, risquant de provoquer des perturbations dans la vie collective et de porter atteinte aux autres résidents, est prohibé.

### **1.4.2. Clés du logement**

Lors de son entrée dans la Maison des aînés, le Résident reçoit les clés d'accès appropriées (clés conventionnelles ou clés électroniques). La direction de la Maison des aînés est à avertir immédiatement en cas de perte d'une clé. Le remplacement de la clé se fait aux frais du Résident. SERVIOR décline toute responsabilité en cas de vol.

La transmission des clés à un tiers est seulement autorisée avec l'accord écrit de la direction de la Maison des aînés.

Le personnel de la Maison des aînés dispose d'une clé passe-partout. L'accès au logement est autorisée, à tout moment, au chargé de direction, au personnel d'encadrement et de soins ainsi qu'au personnel en charge de l'entretien et du nettoyage du logement.

### **1.4.3. Nettoyage**

SERVIOR s'engage à nettoyer régulièrement, suivant le plan de nettoyage en vigueur, la zone privée du Résident. A cet effet, chaque Résident est responsable du désencombrement de son logement afin de laisser un libre accès pour en faciliter le nettoyage.

Les déchets et ordures sont à collecter exclusivement dans les poubelles correspondantes.

Les déchets encombrants doivent être concassés et être réduits en morceaux avant d'être jetés dans les poubelles. Il est interdit d'entreposer des déchets ou des ordures dans le logement, sur les chemins d'accès et de façon générale à des endroits non prévus pour le dépôt de déchets. Pour tout déchet qui doit être enlevé par le service de nettoyage à un endroit autre que ceux prévus pour le dépôt des déchets, le Résident est susceptible de payer un supplément pour couvrir les frais de nettoyage.

Les déchets ne doivent jamais être jetés dans les toilettes. Dans le cas d'un bouchage des dégorgeoirs, les frais de remise en état sont à charge du Résident.

Le nettoyage de textiles et de chaussures est interdit aux fenêtres, au-dessus de la balustrade des balcons ou dans la cage d'escaliers.

Il est interdit de déposer des objets sur les balcons, de même qu'il est interdit de jeter des objets (y compris nourriture pour animaux) par-dessus les balcons ou par les fenêtres.

Dans certaines Maisons des aînés, une buanderie publique est à la disposition des Résidents. Chaque utilisateur doit se tenir aux conditions d'utilisation définies par la direction.

À l'exception des logements spécialement équipés, la lessive est strictement interdite dans la zone privée.

## 1.5. Protection contre le bruit

Les périodes de repos sont fixées de 13h à 15h et de 22h à 7h selon les modalités prévues dans chaque Maison des aînés.

Durant ces périodes, le Résident doit s'abstenir de faire du bruit et doit respecter le repos d'autrui. SERVIOR s'engage à garantir dans la mesure du possible ces périodes de repos.

Il est permis d'organiser exceptionnellement des activités durant les périodes de repos à condition d'avoir obtenu préalablement l'accord de la direction et de respecter les conditions imposées par celle-ci. L'organisation de ces activités devra être annoncée en temps utile aux autres Résidents.

## 1.6. Hygiène

L'établissement est attentif à l'hygiène des Résidents lesquels, par respect pour leur entourage, doivent avoir une tenue vestimentaire propre et décente.

La literie est tenue en état de propreté constant et, en tout cas, changée au moins une fois tous les 15 jours.

Le Résident doit disposer de linge personnel en quantité suffisante et veiller à ce que le linge sale soit enlevé régulièrement. A défaut, l'établissement s'en chargera et ce, aux frais du Résident.

## 1.7. Animaux domestiques

La garde d'un animal domestique est en principe autorisée, à condition que l'animal apprivoisé, soit en ordre de vaccinations, ne salisse ou ne détériore pas les installations de la Maison des aînés et qu'il ne perturbe pas la vie collective.

Les conditions de garde sont fixées dans une convention à conclure entre le Résident et la direction de la Maison des aînés. SERVIOR a le droit de révoquer à tout moment l'autorisation accordée, si les conditions ne sont plus respectées.

## 1.8. Sécurité

Le Résident doit veiller à ne pas s'exposer lui-même ou exposer autrui à des risques de sécurité. SERVIOR n'assume qu'une obligation de moyens quant à la sécurité des Résidents.

Toutes les plages de circulation telles que portes d'entrée, couloirs, cages d'escaliers, etc. doivent rester dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'y entreposer des objets.

De même, le Résident devra veiller à garantir un couloir de circulation dans son logement et ce tant pour des raisons de sécurité que pour d'autres motifs (hygiène, intervention médicale, etc.)

Les apports mobiliers ne devront pas contrevenir aux règles de sécurité, notamment par leur caractère inflammable ou nuire aux déplacements ou au nettoyage de la chambre par leur encombrement. Les tapis, paillasons sont déconseillés pour raison de sécurité.

Il est interdit aux Résidents de détenir à l'intérieur de la Maison des aînés des produits facilement inflammables et/ou explosifs. Sauf autorisation de la direction, l'installation et/ou l'utilisation d'équipements à risques dont notamment bougies, chauffage électrique, couverture chauffante, fer à repasser, thermoplongeur, plaque de cuisine, etc. sont interdites. L'autorisation peut être retirée à tout moment sans indication de motifs.

Tout feu ouvert à l'intérieur de la Maison des aînés est interdit.

SERVIOR met à la disposition de chaque Résident un système d'appel-malade. Ce dernier s'engage à informer immédiatement la direction de la Maison des aînés en cas de dysfonctionnement du système.

La perte ou le dégât causé au système appel malade par une utilisation inappropriée par le Résident sera à la charge de ce dernier.

L'utilisation d'une chaise roulante électro-motorisée dans l'enceinte de la Maison des aînés peut être autorisée. Toutefois, la vitesse de circulation doit être adaptée et de façon générale, l'utilisation ne doit pas constituer un danger pour soi-même ou pour autrui.

## 2. Dispositions relatives aux visiteurs

### 2.1. Modalités pratiques

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs à toute heure, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des Résidents et du bon fonctionnement de la Maison des aînés et des soins prodigués.

En principe, la porte principale de la Maison des aînés est fermée de 22:00 à 06:00 heures, sauf autres dispositions prévues en interne.

Toutefois, l'entrée tardive est possible en avertissant la garde de nuit.

Etant donné que les logements sont les lieux de vie des résidents, ces derniers sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance (sauf avis médical contraire).

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

Les visiteurs sont tenus lors de chaque visite de respecter le calme et la sérénité de la Maison des aînés.

Le comportement et les propos des visiteurs doivent permettre la préservation de relations courtoises avec les autres Résidents, visiteurs et le personnel. Un respect mutuel est indispensable pour une prise en charge harmonieuse.

Les visiteurs s'engagent à respecter l'intimité des Résidents lors et après leur venue en ne divulguant aucune information/commentaire/photo à leur sujets, ni sur la Maison des aînés ni sur le personnel sur les médias sociaux.

## 2.1. Animaux domestiques

Les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie compatible avec les lieux et les personnes hébergées, mais sous leur seule responsabilité.

Ils ne peuvent circuler seuls au sein des parties communes de la Maison des aînés et doivent impérativement être empêchés, par quelque moyen que ce soit, d'importuner les résidents et le personnel. Les animaux ne doivent présenter aucun danger pour les Résidents, le personnel et les autres visiteurs. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès de la Maison des aînés. En cas de déjections, d'urine dans les logements et/ou les parties collectives, le nettoyage doit être assuré par le visiteur.

## 3. Dispositions relatives au personnel

### 3.1. Organisation des soins

Une équipe pluridisciplinaire est chargée de la dispensation des soins et de l'aide dans les actes de la vie journalière. Cette équipe est composée au minimum de praticiens de l'art infirmier et de membres de personnel soignant.

Afin d'assurer le suivi des soins, un dossier individualisé est tenu pour chaque Résident, pouvant être consulté à tout moment par le Résident ou son représentant qui peuvent en obtenir une copie.

Le personnel soignant a le droit d'exiger des visiteurs qu'ils quittent le logement lors des soins.

### 3.2. Pourboires

En principe, le Résident n'est pas autorisé à donner des pourboires au personnel.

Le Résident est informé que le personnel n'est pas autorisé à accepter des pourboires.

Toutefois, une collecte en faveur du personnel peut être organisée annuellement par le Conseil de maison.

### 3.3. Dispositions diverses

Les Résidents sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal.

Chaque Résident jouit d'une totale liberté d'aller et venir et les visiteurs que le Résident reçoit dans sa chambre ne peuvent être contrôlés. La responsabilité de la Maison des aînés ne saurait être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration de ses biens personnels et/ou meublants. En conséquence, il est recommandé au Résident de ne pas garder avec lui bijoux, argent ou valeurs ou de les placer dans un coffre-fort et de ne pas amener de meubles de valeur.

Sauf accord du chargé de direction pour des situations ponctuelles (fin de vie du Résident, vacances de proches), le logement du Résident est strictement personnel et ne peut héberger des personnes tierces.

SERVIOR se refuse de prendre en dépôt ou à gérer des biens ou valeurs appartenant à un Résident.

En cas de pluralités de Représentants et/ou personnes de contact désignées par le Résident, seule la première sera contactée pour toute information à demander ou à communiquer en lien avec ce Résident.

En cas de fin de vie, SERVIOR respectera les dispositions de ses Résidents si ces dernières sont connues.

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou le représentant légal qui règlent les questions concernant les obsèques. A défaut de ceux-ci, la Maison des aînés fera appel aux services d'une entreprise de pompes funèbres dont les frais seront à charge de la succession.

## 4. Observations – Réclamations – Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des Résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au Chargé de direction de la Maison des aînés. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage.

Toutes les questions d'ordre éthique peuvent être communiquées par divers moyens afin de permettre leur traitement, à savoir :

- une adresse mail spécifique communiquée par la réception,
- une boîte aux lettres placée dans la Maison des aînés,
- des référents spécifiquement formés qui assurent une assistance adéquate.

Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.