



# WILLKOMMEN IM PONTALIZE

---

INFORMATIONSBROSCHÜRE  
FÜR DIE BEWOHNER



Pontalize

## INHALTSVERZEICHNIS

**4... Willkommen im Pontalize, Ihrem neuen Zuhause**

**6... Ansprechpartner • Wichtige Telefonnummern im Pontalize**

**8... Leitlinie im Pontalize**

**9... Aktivitätsbereiche**

10....Ziel unserer täglichen Arbeit

10....Angebote im Pontalize

11....Auszug aus dem Angebot unserer Aktivitäten

**12.. Wegweiser und Informationen von A bis Z**

12....Abwesenheit

12....Angehörige

12....Apotheke

12....Arzt | Ärztliche Verordnungen | Versorgung

12....Ausstellungen

13....Banken | Bankomat | Bargeld

13....Beschwerden

14....Besuchszeiten

14....Brandschutz und Evakuierung

15....Cafeteria Potereck

15....Direktion

15....Dons | Spenden

16....Ethik

16....Fernsehen

17....Friseur

17....Fundsachen

17....Getränke

17....Haustiere

18....Heemrot

18....Internet | WLAN

18....Kiné

19....Kiosk | Geschenkboutique

19....Kultur

19....Lesecke

20....Mahlzeiten

20....Mobilitätsunterstützung

20....Newsletter

20....Oase

21....Omega 90

21....Pediküre

21....Pflegeversicherung

22....Post

22....Qualitätsmanagement

22....Restaurant

23....Rufanlage und Sicherheit

23....Schlüsselverwaltung

23....Sozialarbeit

23....Tabak

24....Telefon | Fax

24....Transport

25....Trinkgelder

25....Versicherung

25....Wäsche

26....Zeitungen

26....Zimmereinrichtung

## WILLKOMMEN IM PONTALIZE, IHREM NEUEN ZUHAUSE

Liebe Bewohnerin, Lieber Bewohner,

wir heißen Sie herzlich willkommen im Pontalize in Ettelbrück. Wir freuen uns und danken Ihnen, dass Sie sich entschieden haben einen Lebensabschnitt in unserem Hause zu verbringen.

Unser besonderes Anliegen ist es Ihnen eine herzliche Bewohnerfreundlichkeit entgegenzubringen, von jedem Mitarbeiter, zu jedem Moment und an jedem Ort unseres Hauses. Sie soll es Ihnen ermöglichen sich schnellstmöglich in unserem Hause rundum wohlfühlen.

Bitte lassen Sie es uns wissen, wenn wir etwas für Sie tun dürfen, denn unser Ziel ist es, dass Sie bei uns eine Lebensetappe verbringen, die ihren Vorstellungen, Erwartungen und Bedürfnissen entspricht.

Ihr persönliches Wohlbefinden steht für uns an erster Stelle.

Wir - Ihr Team der Direktion, der Bewohnerbetreuung, Therapie und Begleitung - werden alles dafür tun, dass Sie sich im Pontalize möglichst wohlfühlen, an jedem Ort in unserem Hause und zu jedem Moment ihres Aufenthaltes.

Unsere geschulten Mitarbeiter möchten mit Ihnen und für Sie den Alltag so angenehm wie möglich gestalten.

Dabei werden wir versuchen zu jedem Zeitpunkt, durch jeden Mitarbeiter, auf ihre besonderen persönlichen Bedürfnisse, Wünsche, Sorgen und Gewohnheiten einzugehen.

In unserem dauernden Bestreben, Ihnen eine Ihren Wünschen angepasste Wohnqualität anzubieten, steht Ihnen ein breit gefächertes Angebot an Aktivitäten und Dienstleistungen zur Verfügung.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen, stellvertretend für das gesamte Team, einen Ihren Wünschen entsprechenden schönen Aufenthalt im Pontalize.

Ihr Direktor  
Torsten Jakobs



## ANSPRECHPARTNER

### WICHTIGE TELEFONNUMMERN IM PONTALIZE

Kontaktperson	Funktion	Büro	
Torsten JAKOBS	Direktor Pontalize	Läerchen 3	2682-7032
Angélique SURINGS	Pflegeleiterin	Läerchen 3	2682-7022
Tom FREYMAN	Leiter Tagesstätte (CPG)	Läerchen 3	2682-7031
Vanessa WIRION	Direktionssekretärin	Läerchen 3	2682-7034
Nadine JACOBY	Referenzarzt		2682-7206
Céline WEIS Séverine NOËL	Sozialarbeiterinnen	Läerchen 2	2682-7030
Martin CUGIER	Leiter Wohnbereiche Stackels 1+3		2682-7501
Andrea MÜLLER	Leiterin Wohnbereiche Däich 1+2+3		2682-7502
Michael HILLMER	Leiter Wohnbereiche Grenzen 2+3		2682-7503
Sara MOTA	Leiterin Wohnbereiche Grenzen 0+1		2682-7504
Kerstin HECK Astrid SPEICHER Daniela BONG Bob BAUER	Service Qualität und Pflegeversicherung	Läerchen 2	2682-7561

Abteilung	Stockwerk	
Empfang / Telefonist	Eingang	2682-3003
Wohnbereich	Däich 1	2682-7509
Wohnbereich	Däich 2	2682-7511
Wohnbereich	Däich 3	2682-7514
Wohnbereich	Stackels 1	2682-7518
Tagesbetreuung	Stackels 2	2682-7544
Wohnbereich	Stackels 3	2682-7220
Wohnbereich	Grenzen 0	2682-7303
Wohnbereich	Grenzen 1	2682-7530
Wohnbereich	Grenzen 2	2682-7533
Wohnbereich	Grenzen 3	2682-7312
Wohnbereich	OASE (G3)	2682-7535

„Die bestmögliche Betreuung und Begleitung für jeden Bewohner, durch jeden Mitarbeiter, zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort.“



## AKTIVITÄTSBEREICHE

Das Pontalize ist in drei Aktivitätsbereiche aufgeteilt.



Unterkunftseinrichtung für ältere Menschen

### Konventionnierter Bereich

⇒ Wohnbereich für Menschen im Alter mit integrierter Pflege

- Däich 1
  - Däich 2
  - Däich 3
- } = zusammen 48 Einbettzimmer

### Nicht-konventionnierter Bereich Geronto-psychiatrische Intensivpflege (GPI)

Wohnbereich für Menschen im Alter mit integrierter Pflege

- Stackels 1
  - Stackels 3
  - Grenzen 0
  - Grenzen 1
  - Grenzen 2
  - Grenzen 3
- } = zusammen 86 Einbettzimmer  
3 Zweibettzimmer  
4 Plätze in der OASE  
1 Ferienbett



Beschäftigungs- und Freizeitangebote



Tagesstätte für ältere Menschen

⇒ Tagesstätte mit 23 Plätzen auf Stackels 2

## Ziel unserer täglichen Arbeit ist es:

- in Zusammenarbeit mit dem Bewohner einen individuell angepassten Lebensraum zu schaffen, welcher, unter Berücksichtigung seiner Fähigkeiten, Kompetenzen und gesundheitlichen Problemen, seinen Vorstellungen und Wünschen entspricht ;
- den Bewohner zu unterstützen in der aktiven und dynamischen Gestaltung seines Lebensalltags ;
- die Fähigkeiten und die Autonomie des Bewohners zu erhalten und zu fördern, um somit Sicherheit und Wohlbefinden zu vermitteln ;
- die Gesundheit des Bewohners zu erhalten und zu fördern ;
- die emotionale und körperliche Integrität des Bewohners zu wahren ;
- die Integration des Bewohners in die Wohn/Tagesgruppe zu fördern ;
- Kontakte zu Familienangehörigen, Freunden und Bekannten zu fördern und ermöglichen.

## Angebote im Pontalize

Im Pontalize legen wir Wert auf aktivierende, physische, therapeutische und kognitive Aktivitäten, sowie die Gestaltung unterhaltsamen Aktivitäten. Jeder Bewohner kann an den täglich angebotenen Aktivitäten teilnehmen. Wir versuchen jeden Bewohner für die angebotenen Aktivitäten zu begeistern. Für jeden Bewohner werden mit ihm und für ihn in einem Wochenplan Aktivitäten gemeinsam und individuell geplant.

## Auszug aus dem Angebot unserer Aktivitäten

- Kino
- Kegelpartie
- Konzertbesuche
- Gesang und Sitztanz
- Koch- und Backaktivitäten
- Brettspiele
- Kartenspiele
- Bingo
- Zeitunglesen
- Geburtstagsfeiern
- Spaziergänge
- Ausflüge inkl. Besichtigungen
- Begleitung durch Ehrenamtliche
- Gedächtnistraining
- Psychomotorische Angebote
- Psychologische Betreuung



## WEGWEISER UND INFORMATIONEN

### VON A BIS Z

#### **A**bwesenheit

Bei Abwesenheit möchten wir Sie aus organisatorischen Gründen bitten, sich zeitnah im Wohnbereich abzumelden und bei Rückkehr wieder anmelden. Wenn Sie uns bereits 48 Stunden im Voraus über Ihre Abwesenheit informieren, könnten Sie eventuell von einer Reduzierung bezüglich des Essenspreises auf Ihrer monatlichen Rechnung profitieren.

#### **A**ngehörige

Wir pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Angehörigen durch einen regelmäßigen Austausch mit Ihnen, in Form von Einladungen zu Veranstaltungen und Besprechungen, Biographiearbeit sowie Angehörigenbefragungen.

#### **A**potheke

Wir arbeiten im Rahmen von Kooperationen mit den ortsansässigen Apotheken aus Ettelbrück eng zusammen. Die Apotheke wird Ihnen individuell Ihre Rechnungen zustellen.

#### **A**rzt | **Ä**rztliche Verordnungen/Versorgung

Jeder Bewohner hat selbstverständlich freie Arztwahl. Verordnungen jeglicher Art bedürfen einer schriftlichen Anordnung in Form eines Rezeptes, welches der Hausarzt oder Facharzt ausstellen muss.

#### **A**usstellungen

Es werden mehrmals im Jahr Ausstellungen im Pontalize veranstaltet. In der Regel finden diese im Bereich des Erdgeschosses in Richtung Restaurant statt.

#### **B**anken | **B**ankomat | **B**argeld

Wir bieten jedem Bewohner die Möglichkeit intern im Haus ein Konto zu nutzen. Abhebungen von diesem Konto können Sie am Empfang des Pontalize vornehmen. Die Öffnungszeiten der internen Kasse erfahren Sie am Empfang. Des Weiteren besteht auch die Möglichkeit Einzahlungen auf dieses Konto vorzunehmen:

Kontonummer: LU93 0019 3300 0271 5000

BIC-Code: BCEELULL

unter Angabe folgender Daten: Name und Vorname des Empfängers sowie ggf. Verwendungszweck. Ein Bankomat der Sparkasse Luxemburg (BCEE Spuerkeess) befindet sich ebenfalls im Erdgeschoss neben dem Empfang.

#### **B**eschwerden

Bei Problemen oder Beschwerden kann sich der Bewohner, sein gesetzlicher Vertreter oder ein Familienmitglied direkt an den Sozialdienst beziehungsweise die Direktion vom Pontalize wenden oder uns die Beschwerden schriftlich mittels unserer "MECKERKËSCHT" am Empfang vom Pontalize zukommen lassen.

Jede schriftliche Beschwerde, die von einem Bewohner, einem gesetzlichen Vertreter oder einem Familienmitglied eingereicht wird, wird von der Direktion des Pontalize bearbeitet.

Die Direktion des Pontalize steht Ihnen für Anfragen, Anregungen oder Kritik Ihrerseits gerne zur Verfügung.

## **B**esuchszeiten

Besuche sind täglich ohne Einschränkung erlaubt. Für jeden Besuch nach 20:00 Uhr müssen sich die Besucher jedoch beim Empfang des Pontalize anmelden, sofern der betreffende Bewohner dem Besuch vorher zugestimmt hat.

Die Bewohner können das Gelände des Pontalize frei verlassen. Vor jedem Verlassen des Hauses müssen sie jedoch das Stationspersonal im Voraus informieren.

## **B**randschutz und Evakuierung

Zur Vermeidung jeglicher Brandgefahr, ist die Verwendung von Feuerquellen in den Zimmern und im Haus strengstens untersagt (z. B. Grill, Kerzen, Wunderkerzen usw.)

Es liegt in der Verantwortung des Bewohners, sicherzustellen, dass alle persönlichen elektrischen Geräte den geltenden Sicherheitsstandards entsprechen. Alle elektrischen Geräte, die sich im Besitz des Bewohners befinden, können bei der Aufnahme und/oder während des Aufenthalts von der technischen Abteilung des Pontalize überprüft werden. Der Bewohner erklärt sich damit einverstanden, alle elektrischen Geräte, die vom technischen Dienst des Pontalize als nicht konform angesehen werden, zu entsorgen. Jegliche Nutzung von elektrischen Geräten durch den Bewohner erfolgt unter seiner alleinigen Verantwortung.

Es liegt in der Verantwortung des Bewohners, alle elektrischen Geräte auszuschalten, bevor er sein Zimmer verlässt.

Jede Fehlfunktion der Geräte im Zimmer muss dem Personal des Wohnbereiches gemeldet werden.

Jede Person, die eine schädigende Handlung gegenüber einer Person oder eines Objektes feststellt, muss das Personal des Wohnbereiches oder die Direktion vom

Pontalize darüber informieren. Fluchtwege im Pontalize sind durch grüne Hinweisschilder in Deckennähe gekennzeichnet.

Zusätzlich befinden sich auf allen Wohnbereichen und Fluren die dazugehörigen Fluchtwegepläne.

Sämtliche Räume sind mit Brandmeldern ausgestattet und mit einer Brandmeldezentrale verbunden, welche wiederum mit der Feuerwehr aus Ettelbrück in Kontakt steht.

Theoretische und praktische Schulungen zum Thema Brandgefahr und Evakuierung finden regelmäßig statt.

## **C**afeteria Potereck

Diese befindet sich im Erdgeschoss des Pontalize im Bereich des Empfangs. Die Cafeteria Potereck ist täglich von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr geöffnet.

## **D**irektion

Sprechstunden sind nach Terminvereinbarung jeden Dienstag von 13:30 Uhr bis 17:30 Uhr für das Pflegeheim und jeden Dienstag von 08:30 Uhr bis 12:30 Uhr für die Tagesstätte (CJPA) möglich.

## **D**ons | Spenden

Wenn Sie eine Spende zur Unterstützung des Pontalize tätigen möchten, können Sie diese auf unser Konto bei der ING Bank überweisen:

Kontonummer: IBAN LU75 0141 9314 5800 0000

BIC-Code: CELLLULL

Im Vorfeld möchten wir uns sehr herzlich für Ihre Spende bedanken.

## Ethik

Unsere ethischen Grundprinzipien:

Der Bewohner steht im Mittelpunkt unserer Arbeit und bekommt die bestmögliche Betreuung zu jedem Moment, an jedem Platz und von jedem Mitarbeiter. Dem Bewohner seine Gleichheit besteht in seiner Verschiedenheit.

In unserem Haus besitzt der Bewohner die Freiheit, seine Überzeugungen, ob politischer, philosophischer oder religiöser Art, auszuleben, solange er die Allgemeinheit nicht stört und deren Freiheit auch respektiert.

- Die acht Grundrechte vom Bewohner sind:
- Das Recht auf Eigenbestimmung
- Das Recht auf körperliches und seelisches Wohlbefinden
- Das Recht auf Sicherheit
- Das Recht auf Privatsphäre
- Das Recht auf die bestmögliche Begleitung und Behandlung
- Das Recht auf Information und Beratung
- Das Recht auf Teilnahme und Anerkennung
- Das Recht auf eigene Religion, Kultur und Meinungsfreiheit

## Fernsehen

Alle Zimmer sind mit einem Anschluss an die Gemeinschaftsantenne sowie einem Wandhalter für ein Fernsehgerät ausgestattet, sodass ein Fernseher installiert werden kann. Das Pontalize stellt den Bewohnern keine Fernseher zur Verfügung, mit Ausnahme der Fernseher in den Gemeinschaftsräumen.

Die Installation eines Fernsehers durch den technischen Dienst vom Pontalize ist im Pensionspreis enthalten. Jedoch wird jede Neuinstallation oder jeder spätere Eingriff an einem Fernseher durch den technischen Dienst des Pontalize nach den Tarifen des Dienstes für Interventionen berechnet.

Eine Liste der verfügbaren Fernsehprogramme oder mehr Infos unter [www.acett.lu](http://www.acett.lu).

## Friseur

Im Erdgeschoss des Pontalize befindet sich ein Friseursalon. Die aktuellen Öffnungszeiten hängen im Eingangsbereich des Friseursalons aus. Terminabsprache und Serviceleistungen können unter folgender Telefonnummer angefragt werden:



intern: 7005

extern: 2682-7005

Der Friseur wird Ihnen individuell Ihre Rechnungen zustellen.

## Fundsachen

Diese werden am Empfang hinterlegt bzw. können dort abgegeben werden.

## Getränke

Auf dem Gelände des Pontalize stehen rund um die Uhr Automaten mit kalten und warmen Getränken zur Verfügung

Darüber hinaus können Sie sich in jedem Wohnbereich mit stillem Wasser und Kaffee kostenlos versorgen, bzw. haben Sie die Möglichkeit täglich über das Pflegepersonal zusätzliche Getränke (z.B.: Fruchtsäfte, Cola, Limo usw.) zu erwerben.

## Haustiere

Nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der Direktion vom Pontalize kann es den Bewohnern gestattet werden, ein kleines Haustier zum Besuch zu empfangen oder zu halten.

Innerhalb der Einrichtung müssen Hunde an der Leine geführt werden.

## Heimrat

Die Gründung eines Heimrates innerhalb des Pontalize hat zum Ziel, den Bewohnern ein offizielles Mitspracherecht zu geben und ihr Mitwirkungsrecht zu sichern.

Die Bewohner sollen damit eine Stimme erhalten, um ihre Wünsche und Bedürfnisse zu äußern und aktiv am Geschehen im Pontalize teilzuhaben. Die Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner wirkt besonders in Angelegenheiten des Betriebes der Einrichtung wie Unterkunft, Unterstützung, Aufenthaltsbedingungen, Hausordnung, Leitbild, Verpflegung und Freizeitgestaltung mit. Die Mitwirkung erstreckt sich auch auf die Sicherung der Qualität der Pflege-, Betreuung- oder anderer Unterstützungsmaßnahmen.

## Internet | WLAN

Alle Bewohnerzimmer sind mit einem Festnetz Internetanschluss ausgestattet. Zur ausführlichen Auskunft über Kosten und die verschiedenen Anschlussmöglichkeiten, setzen Sie sich bitte mit dem Sekretariat in Verbindung.

Im Pontalize ist gratis WLAN mittels eines Gastzugangs für jeden möglich.

## Kiné

Jeder Bewohner hat die freie Auswahl und kann bei Bedarf eigenständig den ihm bekannte Physiotherapeut („Kinésithérapeute“) einbestellen.

Unabhängig davon befindet sich im Erdgeschoss, nahe des Restaurants, unsere Kiné-Abteilung. Diese wird von einer externen Praxis, Benoît VERVIER, geleitet. Um Leistungen in Anspruch nehmen zu können, muss eine ärztliche Verordnung vorliegen. Auch im Pontalize, müssen Sie die 12% Selbstbeteiligung privat tragen.

Der Kiné wird Ihnen individuell Ihre Rechnungen zustellen.

## Kiosk | Geschenkboutique

Dieser befindet sich im Erdgeschoss und ist im Bereich der Cafeteria integriert. Der Kiosk ist täglich von 10:00 Uhr bis 12:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr geöffnet.

## Kultur

Neben dem Restaurant im Erdgeschoss findet jeden Mittwoch um 16:30 Uhr, und für besondere Anlässe, eine heilige Messe im Haus statt. Des Weiteren können Sie an externen Messen in Ettelbrück teilnehmen.

Weiter stehen Ihnen zur Verfügung das Kulturzentrum CAPE, die „Foire agricole“, sowie die diversen Veranstaltungen in Ettelbrück. Diese sind auf folgende Internet-Seiten zu finden:

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

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

Im Anhang finden Sie einen Stadtplan von Ettelbrück.

## Lesecke

Auf Däich 3, im Bereich der Sitzgruppe, steht Interessenten ein reichhaltiges, abwechslungsreiches Angebot an Leseliteratur jeglicher Art zur Verfügung. Bücher können in der hausinternen Bibliothek des Pontalize ausgeliehen werden. Wenn Sie sich bitte an das Personal.

## Mahlzeiten

Im Pontalize werden täglich drei Hauptmahlzeiten sowie zwei Zwischenmahlzeiten serviert. Das Pflegepersonal ist Ihnen gerne bei der Auswahl der Mahlzeiten behilflich.

Spezielle Diäten wie zum Beispiel bei Diabetes, werden ärztlich verordnet und sind jederzeit erhältlich.

Essenszeiten -	Frühstück:	von 07:30 Uhr bis 09:30 Uhr
	Mittagessen	von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr
	Abendessen:	von 17:30 Uhr bis 19:30 Uhr

## Mobilitätsunterstützung

Um Ihnen auch bei schlechtem Wetter einen kleinen täglichen Spaziergang zu ermöglichen, besteht für Sie im Gebäude Grenzen eine Bewegungsrampe auf 4 Etagen zur Verfügung.

## Newsletter

Auf der Internetseite des Pontalize ([www.pontalize.lu](http://www.pontalize.lu)) haben Sie die Möglichkeit sich mit Ihrer E-Mail-Adresse für den Erhalt der Newsletter Pont@News einzuschreiben.

## Oase

Die Oase ist ein eigener Wohnbereich, der auf der Wohnstruktur von Grenzen 3 integriert ist. Die Mahlzeiten werden gemeinsam mit den Bewohnern der Wohnstruktur eingenommen. Ebenso besteht die Möglichkeit von den Aktivitätsangeboten dort zu profitieren. Die Oase verfügt über ein offenes Betreuungskonzept, welches zu jeder Zeit individuell und bedürfnisorientiert angepasst werden kann, um somit kontinuierlich eine gute Qualität in der Pflege und den unterstützenden Angeboten zu sichern.

## Omega 90

Eine Beratungsstelle von Omega 90 steht Ihnen im Pontalize zur Verfügung. Jeden Donnerstag wird eine Sprechstunde von 14:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Büro im Erdgeschoss des Gebäudes Stackels 0) angeboten. Eine Terminabsprache kann unter folgenden Telefonnummern angefragt werden:



intern: 7005

extern: 2682-7005 (Omega 90 • Frau Isabelle **FABER**)

## Pediküre

Jeder Bewohner hat die freie Auswahl und kann bei Bedarf eigenständig die ihm bekannte Pediküre einbestellen. Unabhängig davon bieten wir im Pontalize, in Zusammenarbeit mit zwei externen Pediküren-Praxen, einen Vor-Ort-Service an. Nähere Auskunft zu den Terminen erteilt Ihnen gerne das Pflegepersonal auf der jeweiligen Wohnstruktur. Informationen zu den Kosten finden sie an der Tafel im Eingangsbereich. Die Pediküre wird Ihnen individuell Ihre Rechnungen zustellen.

## Pflegeversicherung

Das verantwortliche Team für die Umsetzung der Pflegeversicherung steht Ihnen gerne für offene Fragen zur Verfügung. Die Referenten der Pflegeversicherung bestellen auch angepasstes Pflegehilfsmaterial und kümmern sich um die Instandhaltung (siehe „Ansprechpartner • Wichtige Telefonnummern im Pontalize“ auf Seite 6 dieser Informationsbroschüre).

Aus organisatorischen Gründen und im Interesse der Allgemeinheit werden pflegerische Tätigkeiten ausschließlich von Mitarbeitern unseres Hauses erledigt, die einen Arbeitsvertrag oder eine vertragliche Vereinbarung mit uns haben.

## Post

Postsendungen, die von Bewohnern des Pontalize empfangen werden, können von den Bewohnern zwischen 08:00 Uhr und 17:00 Uhr direkt am Empfang des Pontalize abgeholt werden.

Die Post von Bewohnern wird nicht vom Pontalize geöffnet.

Postsendungen, die nicht innerhalb von zwei Wochen vom Bewohner abgeholt werden, werden automatisch an den gesetzlichen Vertreter oder an die Adresse, die der Bewohner bei seiner Aufnahme angegeben hat, zurückgesandt. Die Sendung wird vom Pontalize nach den geltenden nationalen oder internationalen Versandkosten berechnet.

Für ausgehende Post gibt es einen Briefkasten. Er befindet sich an der Rezeption vom Pontalize. Bei Bedarf erhalten Sie auch hier, gegen Bezahlung, die notwendigen Briefmarken.

## Qualitätsmanagement

Alle Mitarbeiter des Pontalize verfolgen stetig den Grundsatz die Angebote des Hauses zu verbessern.

Um dieses Ziel verfolgen zu können, führen wir regelmäßig interne Qualitätskontrollen und Befragungen durch.

## Restaurant

Unser Restaurant „Beim Rond Point“, welches sich im Erdgeschoss befindet, ist an folgenden Zeiten für die Bewohner geöffnet:

montags bis sonntags,	Frühstück:	von 07:30 Uhr bis 09:30 Uhr
	Mittagessen	von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr
	Abendessen:	von 17:30 Uhr bis 19:30 Uhr

## Rufanlage und Sicherheit

Sämtliche Räume unserer Einrichtung sind mit einer Rufanlage, sowie eines internen Notrufsystems ausgestattet.

## Schlüsselverwaltung

Die Schlüsselverwaltung der Bewohnerzimmer geschieht über das Sekretariat des Pontalize (Läerchen 3).

Sollten Sie einen Zimmerschlüssel benötigen, setzen Sie sich bitte mit dem Sekretariat in Verbindung.

## Sozialarbeit

Im Pontalize sind Sozialarbeiterinnen beschäftigt, welche Sie gerne unter anderem in folgenden Bereichen oder offenen Fragen unterstützen:

- Bezüglich des Kontaktes zur Familie und Angehörigen ;
- Angelegenheiten bezüglich einer Vormundschaft ;
- Behördliche Anfrage einer finanziellen Unterstützung bezüglich des Pensionspreises inklusive Beratung, inwiefern eine Anfrage sinnvoll erscheint ;
- Beschwerdemanagement ;
- Allgemeine Informationen zum Aufenthalt im Pontalize.

Ebenso ist im Rahmen der Familienarbeit eine Plattform für Familien, unter ihrer Leitung im Pontalize integriert, sowie ein Bilanzgespräch wenige Wochen nach Aufnahme des Bewohners.

## Tabak

In den Zimmern und auf dem Gelände des Pontalize ist das Rauchen außerhalb der dafür vorgesehenen Bereiche (Terrassen und Außenbalkone) strengstens untersagt.

## **T**elefon | Fax

Alle Bewohnerzimmer sind mit einem Telefonanschluss ausgestattet. Die Telefonleitung ist für ankommende oder hausinterne Anrufe kostenfrei.

Um extern telefonieren zu können, bedarf es zuvor einer schriftlichen Anfrage im Sekretariat des Pontalize (Läerchen 3) damit die Leitung frei geschaltet wird. Die Kosten berechnen sich aus der monatlichen Grundgebühr und den individuell anfallenden Telefoneinheiten und werden monatlich zusammen mit dem Pensionspreis an Sie verrechnet.

⇒ Direktwahl nach Außen: bitte die Null vorwählen.

Die Weiterleitung eines externen Anrufes ist ebenfalls jederzeit über den Empfang des Pontalize (Tel.: 2682-3003) möglich, sowie Sie auch im Falle einer Nichtaktivierung des Telefonanschlusses direkt von außen auf das jeweilig gewünschte Zimmer anrufen können (Tel.: 2682-Zimmernummer).

Die Mitarbeiter am Empfang sind außerdem gerne bereit für Sie bei Bedarf ein Fax zu versenden.

## **T**ransport

Wir organisieren auf Wunsch Fahrten mit dem Taxi oder dem Adapto-Bus.

Anfallende Kosten sind vom Bewohner zu übernehmen. Der Adapto-Bus ist ein spezialisierter Mobilitätsservice für Bürger mit einer irreversiblen Behinderung, einer körperlichen, geistigen, sensorischen oder psychischen Beeinträchtigung.

Um eine Beantragung eines Adapto-Ausweises anzufragen, können Sie sich an die Sozialarbeiterin wenden. Ein ärztliches Attest wird zur Beantragung benötigt.

Externe Arztvisiten in einer Privatambulanz sind von der Person selbst, respektiv den Angehörigen zu organisieren und müssen auch von den Angehörigen begleitet werden. In diesem Fall soll auch das Pflegepersonal über den Arzttermin informiert werden.

Möchten Sie von uns zu einem Termin begleitet werden, ist dies ebenfalls auf Anfrage möglich. Bitte beachten Sie hierzu, dass wir Ihnen die anfallenden Stunden entsprechend unserer Preisliste verrechnen.

## **T**rinkgelder

Das Personal arbeitet nach festgelegten Arbeitsablaufplänen und hat strikte Anweisung, einen respektvollen Umgang mit den Bewohnern zu pflegen. Es ist dem Personal untersagt Trinkgelder oder sonstige Zuwendungen von den Bewohnern oder deren Familienangehörigen entgegenzunehmen.

## **V**ersicherung

Wir empfehlen Ihnen eine private Haftpflichtversicherung abzuschließen, um im Bedarfsfall etwaigen Ersatzansprüchen Dritter gerecht werden zu können.

## **W**äsche

Bettwäsche, Badelaken, Handtücher und Waschlappen werden vom Pontalize bereitgestellt und gewaschen.

Im Pontalize bieten wir einen Wäscheservice an. Um diesen jedoch gewährleisten zu können, müssen alle Kleidungsstücke vor der Erstnutzung über unser internes Verfahren gezeichnet werden. Jederzeit ist es möglich neue Kleidungsstücke mitzubringen, die aber im Vorfeld dem internen Kleidungsverfahren zugeführt werden müssen. Für verloren gegangene Kleidungsstücke, welche nicht gezeichnet wurden, kann die Einrichtung keine Haftung übernehmen. Bei etwaiger Haftung unseres Hauses benötigen wir eine Quittung des Einkaufes, um sie eventuell entschädigen zu können.

Den Wäschewechsel bei Krankenhausaufenthalten übernehmen die Angehörigen.

Im Anhang finden Sie ein Dokument, das Ihnen zur Auflistung Ihrer Privaten Kleidung dient. Sollten Sie dieses benutzen, reichen Sie es bitte ausgefüllt im Sekretariat ein.

## Zeitungen

Persönlich abonnierte Zeitungen werden über den internen Postweg des Hauses dem betreffenden Bewohner zugestellt.

In den Wohnbereichen werden täglich aktuelle Zeitungen kostenlos ausgelegt (Luxemburger Wort, Tageblatt usw.).

## Zimmereinrichtung

Das Mitbringen von eigenen Möbeln, Bildern usw. ist jederzeit möglich. Wir bitten Sie jedoch dies im Vorfeld mit der Direktion im Detail zu klären.

Hierbei sollte der Termin der Anlieferung vorab definiert sein, damit unsere Mitarbeiter des technischen Dienstes Hilfestellungen beim Transport und/oder der Montage geben können. Wir bitten Sie das Anbringen von Gegenständen an den Wänden ihres Zimmers den Mitarbeitern des Pontalize zu überlassen.

Ferner möchten wir Sie bitten Wertgegenstände im Safe in ihrem Kleiderschrank zu hinterlegen und unter ständigem Verschluss zu halten.

Bei Diebstahl übernimmt die Einrichtung keine Haftung.

Jeder Bewohner verfügt im Untergeschoss über einen eigenen Schrank, zum Ablegen von Kleidungsstücken im Rahmen der Jahreszeiten (Sommer-/Winterwechsel).





# Pontalize



17, avenue des Alliés

Postfach 111 • L-9002 Ettelbrück



(+352) 2682 7034



(+352) 2682 4965



[info@pontalize.lu](mailto:info@pontalize.lu)



[www.pontalize.lu](http://www.pontalize.lu)