

# Intern Reglement - Benotzer

D'Intern Reglement ass eng Ergänzung vum Fleeg- a Betreuingskontrakt a klärt verschidde Verhaltensreegelen tëschent dem Fleegdéngschtleeschter SUR.lu an dem Benotzer.

Versioun: v2.0 • Publizéiert: 02/03/2026

## Aféierung

D'Intern Reglement fir Benotzer ass eng Ergänzung vum Fleeg- a Betreuingskontrakt a klärt verschidde Verhaltensreegelen tëschent dem Fleegdéngschtleeschter "sur.lu" an dem Benotzer.

## Identifikatioun vum Fleeg- a Betreuedéngscht doheim

- **Numm:** SUR.LU
- **Adress:** 16, Avenue Grand-Duc Jean. L - 1842 Howald
- **Agrément Hëllef & Fleeg doheim:** PA/23/11/021
- **CNS Prestataire-Code:** 30249751

## 1. Legale Kader

Dësen Intern Reglement gëtt opgestallt op Basis vun:

- der geännerter Loi vum 8. September 1998 iwwer d'Relatiounen tëschent dem Staat an den Organismen déi am sozialen, familiären an therapeutesche Beräich schaffen;
- der **Loi vum 23. August 2023** iwwer d'Qualitéit vun de Servicer fir eeler Persounen;
- dem Règlement grand-ducal vum 8. Dezember 1999 iwwer den Agrément fir Gestionnairen vu Servicer fir eeler Persounen, geännert duerch de Règlement grand-ducal vum 10. Dezember 2009;
- der **Loi vum 24. Juli 2014** iwwer d'Rechter an d'Flichte vum Patient;
- dem **Allgemengt Dateschutzreglement (RGPD/DSGVO)** – Reglement (EU) 2016/679 vum 27. Abrëll 2016.

Hien definéiert d'Rechter an d'Flichte vun de Benotzer vun de Servicer vu "sur.lu" an vum Gestionnaire.

---

## 2. Zougänglechkeet zu de Leeschtungen

---

D'Leeschtunge vu "sur.lu" stinn all Benotzer op, onofhängeg vun ideologeschen, philosopheschen oder reliése Considératiounen, a mat Respekt vun de Prinzipie vun der Gewaltlosegkeet an der Net-Diskriminéierung, besonnesch wat de Geschlecht, d'kierperlech, psychesch a mental Ressourcen, d'national oder ethnesh Hierkonft, d'sozial Klass, d'philosophesch a reliéis Iwwerzeegungen ugeet.

---

## 3. Respekt vum Privatliewen

---

De Gestionnaire engagéiert sech de Privatliewe vun de Benotzer ze respektéieren an hinnen keng kommerziell, kulturell, philosophesch, reliéis, politesch oder sproochlech Wiel opzedrécken.

D'Wunneng ass den intime Beräich vum Benotzer an all Member vum Personal muss sech umellen ier en erankënt. Grad esou engagéiert sech de Benotzer och de Privatliewe vum Personal vu "sur.lu" ze respektéieren.

---

## 4. Berufsgeheimnis a Vertraulechkeet

---

"sur.lu" erkënt un dem Berufsgeheimnis ënnerleien ze sinn dat am Artikel 458 vum Lëtzebuurger Strofcod virgesinn ass an am Code de déontologie vu bestëmmte Gesondheetsberuffer (Règlement grand-ducal vum 7. Oktober 2010).

Souwuel während der Dauer vun den Aktivitéiten wéi och duerno engagéiert sech "sur.lu" allgemeng keng Informatiounen oder Donnéeën, vertraulech oder net, un Drëtter weiderzeginn, déi et duerch oder am Kader vu senger Aktivitéit erfuere konnt.

Béid Parteie verpflichten sech keng Informatiounen aus dësem Dokument un Drëtter weiderzeginn an den Dateschutz vu perséinlechen Donnéeën ze garantéieren.

---

## 5. Dateschutz

---

Den Zougang zu de Patientedonnéeën (Client, Benotzer, ofhängeg Persoun oder Fleegempfänger) déi vu "sur.lu" gehale ginn, gëtt konform mat den Dispositiounen vun der Loi vum 24. Juli 2014 iwwer d'Rechter an d'Flichte vum Patient an dem **Allgemengt Dateschutzreglement (RGPD/DSGVO) – Reglement (EU) 2016/679** gereegelt.

Wat den Dateschutz ugeet, erkläert "sur.lu":

- nëmmen déi perséinlech Donnéeën ze sammelen déi fir eng gutt Fleeg vum Empfänger néideg sinn;
- d'Vertraulechkeet an d'Sécherheet vun dësen Donnéeën ze garantéieren;
- en Dateschutzverantwortleche konform mat dem RGPD benannt ze hunn;

- Notifikationsprozedure bei Verletzung vu perséinlechen Donnéeën ëmzesetzen.

D'Membere vum Personal si vum gedeelte Berufsgeheimnis gebonnen.

De Benotzer erkläert sech averstan mat der Sammlung a Späicherung vu perséinlechen Donnéeën. **Konform mat dem Artikel 16 vun der Loi vum 24. Juli 2014, huet de Benotzer d'Recht op Zougang zu sengem Fleegdossier bannent 15 Aarbechtsdeeg** nom Empfang vu senger schrëftlecher Ufro bei "sur.lu". Eng Kopie vum Dossier kann zum Selbstkaschtpräis vun der Reproduktioun kritt ginn.

De Benotzer huet och folgend Rechter a Saache perséinlech Donnéeën: Zougangsrecht, Recht op Korrektur, Recht op Läschung an Recht op Portabilitéit, déi en duerch eng schrëftlech Ufro bei "sur.lu" ausübe kann. Fir all Froen zum Dateschutz kann de Benotzer d'**Commission nationale pour la protection des données (CNPD)** kontaktéieren: [www.cnpd.public.lu](http://www.cnpd.public.lu).

## 6. Rechter vun de Benotzer

Konform mat der Loi vum 24. Juli 2014 iwwer d'Rechter an d'Flichte vum Patient, profitéiert de Benotzer besonnesch vun de folgende Rechter:

- **Recht op Qualitéitsfleeg** (Art. 4): De Benotzer huet d'Recht op Qualitéitsleeschungen no den aktuellen Normen a mat Respekt vu senger mënschlecher Dignitéit.
- **Recht op Informatioun** (Art. 8): De Benotzer huet d'Recht kloer a verständlech iwwer säi Gesondheitszoustand, d'proposéiert Fleeg, hir Ziler, Risiken an Alternativen informéiert ze ginn. Dës Informatioun gëtt mëndlech an, op Ufro, schrëftlech matgedeelt.
- **Recht op fräie a opgekläerte Consentement** (Art. 8): Keng Interventioun dierf ouni de virherege, fräie an opgekläerte Consentement vum Benotzer duerchgeféiert ginn. De Benotzer huet d'Recht säi Consentement jidderzäit ze refuséieren oder zrëckzezéien.
- **Recht op fräi Wiel vum Prestataire** (Art. 5): De Benotzer huet d'Recht säi Fleegprestataire fräi ze wielen.
- **Recht op Zougang zum Dossier** (Art. 16): De Benotzer huet d'Recht säi Fleegdossier ze consultéieren an eng Kopie bannent 15 Aarbechtsdeeg ze kréien.
- **Recht op eng Begleetspersoun** (Art. 7): De Benotzer huet d'Recht bei der Fleeg vun enger Begleetspersoun vu senger Wiel assistéiert ze ginn.

## Vertrauenspersoun

Konform mat dem Artikel 12 vun der Loi vum 24. Juli 2014, **huet de Benotzer d'Recht schrëftlech eng Vertrauenspersoun ze designéieren**. Dës Persoun:

- kann de Benotzer bei senger Schrëtt assistéieren an en bei Gespréicher iwwer seng Fleeg begleeden;

- huet Zougang zum Fleegdossier vum Benotzer;
- kann Entscheidungen iwwer d'Fleeg huelen wann de Benotzer net a der Lag ass säi Wëllen auszedecklen.

D'Designatioun vun der Vertrauenspersoun gëtt schrëftlech gemaach a kann jidderzäit zrëckgeholl ginn. "sur.lu" informéiert de Benotzer iwwer dëst Recht a stellt de Designatiounsformulaire zur Verfügung.

## 7. Organisatioun vun de Leeschtungen

Fir d'Leeschtungen am Fleeg- a Betreuingskontrakt tëschent dem Benotzer an "sur.lu" beschtméiglech ze organiséieren, muss Follgendes vum Benotzer oder sengem legale Verrieder respektéiert ginn.

Am Fall vun enger Hospitalisatioun muss "sur.lu" dee selwechten Dag informéiert ginn. D'Réckkéier aus dem Spidol muss "sur.lu" den Dag virdrun matgedeelt ginn.

All wichteg Informatioun muss "sur.lu" matgedeelt ginn:

- déi fir de gudden Oflaf vun den ofgemaachte Fleeg- a Betreuingsleeschtunge néideg ass;
- betreffend de Gesondheitszoustand vum Benotzer, néideg fir eng adequat Fleeg doheem an/oder d'Erhale vum Gesondheitszoustand vum Fleeger;
- betreffend d'Sécherheet vun de Fleeger am Ausübe vun hire beruflechen Aktivitéiten am Doheem vum Benotzer.

De Benotzer oder säi legale Verrieder stellt "sur.lu" zur Verfügung:

- alles Material an Equipement dat fir de gudden Oflaf vun de Fleeg- a Betreuingsleeschtunge néideg ass;
- Raim déi d'Sécherheet vun de Fleeger net a Gefor bréngen.

De Benotzer an eventuell Persounen aus sengem Ëmfeld verpflichten sech un den Plazen, un den Deeg an zu den Aueren present ze sinn déi mat "sur.lu" ofgemaach goufen.

"sur.lu" engagéiert sech keng Aktioun ze ënnernimmen déi géint d'fräi Wiel vum Prestataire vum Benotzer geet.

Fir seng Leeschtungen beschtméiglech dem Gesondheitszoustand vum Benotzer unzepassen, behält "sur.lu" sech d'Recht mat den Gesondheitsintervenanten vum Benotzer ze kommunizéieren.

"sur.lu" stellt e Fleeg- a Betreuingsprojet pro Kategorie vu Benotzer op.

---

## 8. Zougang zum Doheem vum Benotzer

---

Den Zougang zum Doheem vum Benotzer gëtt tëschent dem Benotzer oder sengem legale Vertrieder an "sur.lu" definéiert. De Benotzer huet d'Méiglechkeet eng Schlëssel "sur.lu" ze ginn fir dass de Fleeg- an Encadrementspersonal déi ofgemaachte Servicer ka leeschten.

---

## 9. Hausdéieren

---

De Benotzer oder säi legale Vertrieder muss derfir suergen dass de Personal vu "sur.lu" am Ausübe vu senger Funktiounen net vun den Hausdéiere vum Benotzer gestéiert gëtt.

---

## 10. Hygiène vum Doheem

---

D'Hygiène vum Doheem vum Benotzer muss an engem Zoustand gehale ginn dee de gudden Oflaf vun de Leeschtunge vu "sur.lu" net stéiert.

---

## 11. Medizinesch Visiten

---

De Benotzer oder säi legale Vertrieder geréiert selwer seng Rendez-vousen mat all sengen Gesondheitsintervenanten. Hien suergt derfir dass d'Ordonnancen déi fir d'Ëmsetzung vun de Soins néideg sinn aktuell sinn an op d'Zäit un "sur.lu" iwwergeri ginn.

---

## 12. Wäerter

---

D'Wäerter vu "sur.lu" baséieren op engem duebele Prinzip, souwuel fir de Benotzer wéi och fir de Professionellen:

- De Respekt vum Mënsch a vu senger Wäerter als fräien Individuum
- D'Gläichberechtigung an d'Recht op eng ugepassten Fleegbegleedung ouni Diskriminéierung
- D'Gläichberechtigung am berufflechen Exercice an Encadrement ouni Diskriminéierung
- D'Encouragement vun der aktiver Participatioun vum Empfänger am Fleegprozess
- De Respekt vum fräien an opgekläerte Consentement
- D'Recht op Informatioun
- D'Recht op Verzicht, mat Anhale vun de kontraktuell Prozeduren
- De Respekt vun der Intimitéit, der Dignitéit an der Diskretioun
- D'Beruffsgeheimnis gëtt gehalen
- D'Dénigrement vu Benotzer oder exzessiv Kritik ass verbueden

"sur.lu" suergt derfir d'Kenntnisser, Kompetenze an d'Outilen déi sengem Personal zur Verfügung stinn ze verbesseren.

De Benotzer engagéiert sech de Personal vu "sur.lu" ze respektéieren an mat Héiflechkeet ze behandelen.

## 13. Permanence

---

Eng Permanence gëtt vun 06:00 bis 22:00 all Dag vun der Woch organiséiert.

Eng 24-Stonnen Palliativfleeg-Permanence gëtt vun SUR.LU assuréiert.

E Rufregister gëtt op dem neiste Stand gehalen: et notéiert d'Natur vum Uruff, déi genee Zäit an d'Interventiounszäit fir all Uruff.

D'aktualiséiert Lëscht vum Gardepersonal an hire Horairë gëtt op dem neiste Stand gehalen.

## 14. Moosnamen a Saache Contentioun, Iwwerwaachung oder Isolement

---

Wann Contentioun-, Iwwerwaachungs- oder Isolementmoosnamen néideg sinn, kënnen se nëmmen op medizinesch Ordonnance geholl ginn.

Dës Moosnamen:

- ginn dem Empfänger onofhängeg vu sengem Zoustand, senger Famill oder sengem legale Vertrieeder matgedeelt an am Fleegdossier ageschriwwen;
- sinn ëmmer zäitlech limitéiert an gi vun der Equipe evaluéiert;
- musse exceptionell bleiwen an nëmme wann all aner alternativ Moosname ausgeschöpft goufen.

## 15. Areeche an Behandle vu Reklamatiounen

---

All Observatiounen, Reklamatiounen oder Plainte vun de Benotzer oder hire Vertrieeder kënnen den Administrateure vu "sur.lu" oder hire Vertrieeder matgedeelt ginn. Si sinn dofir per Telefon oder op Rendez-vous disponibel. De Plaignant muss iwver d'Suite vun senger Plainte informéiert ginn.

### Mediatioun

Am Fall vun engem ongeléiste Sträit kann de Benotzer folgend Mediatiounsdéngschter ufroen:

- **SIMPA** (Nationalen Informations- a Mediatiounsdeéngscht fir Servicer fir eeler Persounen), geschafe vun der Loi vum 23. August 2023: Tel. (+352) 247 76 500, E-Mail: info@simpa.lu, Websäit: simpa.public.lu
- **Nationale Gesondheitsmediation**, ageriicht duerch d'Artikelen 20 bis 23 vun der Loi vum 24. Juli 2014: dëse gratis Service bitt eng Mediatioun tëschent dem Benotzer an dem Fleegprestataire. Tel. (+352) 247-75515, Websäit: mediateursante.public.lu

Dës Mediatiounsdeéngschter si gratis a zougänglech fir de Benotzer, seng Vertrauenspersoun, säi legale Vertrieder oder seng Familljememberen.

## 16. Ethikcomité

Konform mat der Loi vum 23. August 2023, verfüügt "sur.lu" iwwer en **Ethikcomité** dee als Referenz fir d'Benotzer, hir Famillen, d'Encadrementspersonal an d'Direktioun déngt. D'Missioun vum Comité ass:

- de Respekt vun de Rechter an der Dignitéit vun de Benotzer ze garantéieren;
- d'Equippe bei ethesche Dilemma-Situatioune ze begleeden;
- Recommandatiounen iwwer Fleegpraktiken ze formuléieren.

All Benotzer, Familljemember oder Personalmember kann den Ethikcomité uschwätzen.

## 17. Qualitéitsgestioun

Konform mat der Loi vum 23. August 2023, setzt "sur.lu" e **Qualitéitsgestiouns-System** ëm dat reegelmäisseg evaluéiert:

- d'Servicer an d'Fleegkonzepter déi am Etablissementsprojet beschriwwen sinn;
- d'Bedéngunge vum Kontrakt mat de Benotzer;
- d'Zefriddenheet vun de Benotzer an hire Familljen;
- d'berufflech Praktike vum Personal.

Qualitéitsevaluatioune gi vum zoustännege Ministèredeéngscht all 3 Joer duerch administrativ Kontrollen an Entretien mat de Benotzer an dem Personal duerchgeféiert.

"sur.lu" engagéiert sech an enger kontinuéierlecher Verbesserung vun der Qualitéit vu senger Servicer.

---

## 18. Sproochbestëmmungen

---

Konform mat der Loi vum 23. August 2023, gëtt den Inhalt vum Leeschtungskontrakt an dësen Intern Reglement dem Benotzer oder sengem legale Verrieder erkläert. **Op Ufro gëtt dës Erklärung op Lëtzebuergesch oder an der Zeechesproch ginn.**

De Personal vu "sur.lu" ass a Staat an op mannst zwou vun de Verwaltungssproochen vu Lëtzebuerg ze verstoen an ze schwätzen, dorënner Lëtzebuergesch.

## 19. Schlussbestëmmungen

---

D'Ännerungen un dësem Intern Reglement trieden 30 Deeg no Communicatioun un d'Benotzer a Kraaft.

En Exempleaire vun dësem Reglement gëtt dem Benotzer beim Ënnerschreiwe vum Fleeg- a Betreuingskontrakt iwwerreicht.