

INTERNE REGELUNG

Sehr geehrte Mitarbeiter,

die Direktion von Päiperléck und Päiperléck Services heißt Sie herzlich willkommen.

Als luxemburgisches Familienunternehmen legen wir großen Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden. Daher sind alle Tätigkeiten von Päiperléck und Päiperléck Services dazu gedacht, das Wohlergehen unserer Kunden dank eines breiten Spektrums an Qualitätsleistungen zu erhalten und, wenn möglich, zu verbessern.

Wir achten stets auf die Erbringung höchster Qualität. Um diese in all unseren Tätigkeitsbereichen erbringen zu können, sind bestimmte Regeln und Leitlinien notwendig. Diese sind in der folgenden internen Regelung festgelegt und gelten für jeden unserer Angestellten.

Artikel 1 - ZWECK

Die vorliegende interne Regelung hat zum Ziel, dem gesamten Personal von „Päiperléck“ und „Päiperléck Services“ seine Rechte und Pflichten in Erinnerung zu rufen, im Sinne einer guten Zusammenarbeit in unserer aller Interesse.

Festgelegt werden insbesondere:

- Regeln der Disziplin;
- generell einzuhaltende Prinzipien der Hygiene und Sicherheit;
- Regelungen der Arbeitszeit;
- Wahrung der Vertraulichkeit.

Jeder Mitarbeiter erhält ein Exemplar der vorliegenden internen Regelung bei Unterzeichnung des Arbeitsvertrags.

Artikel 2 - ANWENDUNGSBEREICH

Die vorliegende Regelung gilt ohne Ausnahme für jeden Angestellten sowie für jede Person, die ein Praktikum, eine Ausbildung oder einen Studentenjob absolviert, sowie für jede andere Person mit einem befristeten oder freiberuflichen Vertrag innerhalb der Gesellschaft.

Artikel 3 - ERFÜLLUNG DES ARBEITSVERTRAGS

Der Angestellte hat die in seiner jeweiligen Stellenbeschreibung festgelegten Aufgaben ordnungsgemäß auszuführen. Die Angestellten haben die Aufgaben, die ihnen von ihren Vorgesetzten anvertraut werden, auszuführen und sich dabei an die ihnen gegebenen Weisungen und Leitlinien zu halten. Diese Aufzählung kann jedoch niemals vollständig sein.

Der Arbeitgeber behält sich je nach Bedarf das Recht vor, den Angestellten einer anderen Position und / oder Abteilung zuzuweisen.

Dessen Qualifikationsniveau und Ausbildung werden dabei berücksichtigt.



Artikel 4 - ARBEITSZEITEN

Die Arbeitszeiten richten sich nach dem Bedarf der Gesellschaft. Die normale Arbeitszeit beträgt 8 Stunden pro Tag, zu denen 30 Minuten verpflichtende, unbezahlte Pausenzeit hinzugerechnet wird. Dies kann jedoch bei Bedarf angepasst werden.

Überschreitet die tägliche Arbeitszeit 9 Stunden, beträgt die Pausenzeit zum Wohl des Mitarbeiters 45 Minuten.

Die im Voraus geplanten Arbeitszeiten müssen eingehalten werden, eine vorzeitige Anwesenheit am Arbeitsplatz wird vom Betriebsstundenzähler nicht berücksichtigt. Jede Überschreitung der geplanten Arbeitszeiten ist vom Vorgesetzten zu rechtfertigen und zu genehmigen, damit diese angerechnet wird.

Außerhalb der geplanten Arbeitszeiten ist es dem Angestellten nicht gestattet, am Arbeitsplatz anwesend zu sein, außer im Falle einer vorherigen Genehmigung durch den Vorgesetzten.

Jeder Angestellte hat die Zeiten von Arbeitsbeginn und -ende am Betriebsstundenzähler zu erfassen. Jede fehlende Erfassung ist bei dem Vorgesetzten zu rechtfertigen.

Jeder Angestellte, der Arbeitszeiten für einen Kollegen erfasst, begeht ein schwerwiegendes Fehlverhalten, welches mit einer fristlosen Entlassung geahndet werden kann.

Artikel 5 - ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Der Arbeitszeitplan für den Folgemonat wird jedem Angestellten 7 Tage vor Monatsende von dessen Vorgesetzten ausgehändigt.

Die Arbeitszeiten und freien Tage können jeden Monat je nach Bedarf variieren.

Genauso kann der Arbeitszeitplan im Laufe eines Monats zu Organisationszwecken geändert werden.

Urlaubsgesuche der Angestellten müssen schriftlich und ordnungsgemäß unterzeichnet bis zum 5. des Vormonats bei dem jeweiligen Vorgesetzten vorliegen. Maximal 3 Urlaubsgesuche können jeden Monat genehmigt werden. Möchten zwei Mitarbeiter aus persönlichen Gründen an bestimmten Tagen ihre Arbeitszeiten tauschen, ist an den Vorgesetzten eine Anfrage mittels des Formulars „Anfrage zur Änderung des Arbeitszeitplans“ zur Genehmigung zu richten.

Die über den individuellen Arbeitszeitplan hinausgehenden Stunden, die aufgrund von persönlicher Präferenzen eines Mitarbeiters oder zwischen Mitarbeitern entstehen, berechtigen den Mitarbeiter nicht zu einer zusätzlichen Überstundenvergütung.

Artikel 6 - ARBEITSZEITBESCHEINIGUNGEN

Jeder Angestellte ist dazu angehalten, seine Gehaltsabrechnung einzusehen und seine vermerkten Arbeitszeiten zu überprüfen. Eine unterzeichnete Kopie der Arbeitszeitaufstellung ist dem Vorgesetzten zu übergeben.

Artikel 7 - GEHALTSABRECHNUNG

Jeder Angestellte ist dazu angehalten, die Angaben auf der Gehaltsabrechnung auf deren Korrektheit zu überprüfen. Im Falle von Fragen oder Unstimmigkeiten auf der Gehaltsabrechnung



hat der Angestellte seinen Vorgesetzten zu informieren oder direkt die Personalabteilung über folgende E-Mail-Adresse zu kontaktieren Payroll@paiperleck.lu.

Zulagen für Nacht-, Sonntags- oder Feiertagsarbeit werden für jeden Angestellten des Pflege- und Sozialsektors (CCT SAS) mit dem Gehalt des Folgemonats ausgezahlt.

Für diejenigen Angestellten, die nicht dem Kollektivvertrag des Pflege- und Sozialsektors (CCT SAS) unterliegen, werden Zulagen für Arbeit an gesetzlichen Feiertagen auf dieselbe Weise ausbezahlt. Die Gehaltsabrechnungen werden den Mitarbeitern monatlich per Postversand zugestellt. Um eine erfolgreiche Zustellung zu gewährleisten, muss jeder Wohnsitzwechsel unverzüglich der Personalabteilung durch Vorlage der neuen Wohnsitzbescheinigung mitgeteilt werden.

Artikel 8 - ÜBERSTUNDEN

Überstunden sind zu vermeiden und müssen vor dem Vorgesetzten gerechtfertigt werden. Ohne dessen Zustimmungen werden sie nicht berücksichtigt. Die Einhaltung der administrativen Prozedur ist verpflichtend.

Artikel 9 - PAUSEZEITEN

Die Pausenzeiten werden durch den Vorgesetzten im Arbeitsplan vorausgeplant und sind einzuhalten.

Sobald die tägliche Arbeitszeit 6 Stunden überschreitet, ist eine halbstündige unbezahlte Pause obligatorisch. Überschreitet die tägliche Arbeitszeit 9 Stunden, beträgt die Pause 45 Minuten.

Rauchen ist ausschließlich in dafür vorgesehenen Bereichen, in Zivilkleidung (außer Sichtweite der Öffentlichkeit) und während der Pause gestattet. Es ist innerhalb eines Arbeitstags keine zusätzliche Pause zum Rauchen vorgesehen.

Das Nichtstempeln von Pausenzeiten stellt eine Verletzung der Arbeitszeiten dar und zieht eine Verwarnung nach sich.

Artikel 10 - VERSPÄTUNGEN

Jede Verspätung ist vor dem Vorgesetzten zu rechtfertigen. Bei wiederholten Verspätungen erfolgt eine Verwarnung.

Artikel 11 - ABWESENHEITEN

Ist ein Angestellter durch Krankheit oder Unfall nicht arbeitsfähig, ist er verpflichtet, am selben Tag vor Schichtbeginn seinen Vorgesetzten sowie sein Team vor Ort darüber in Kenntnis zu setzen (schnellstmöglich).

Zudem ist der Angestellte verpflichtet, spätestens **am 3. Werktag der Krankheit (Montag bis Freitag)** die Krankschreibung im Original (Durchschlag Arbeitgeber) dem Arbeitgeber an folgende Adresse postalisch zu übermitteln:

**Päiperléck Services S.à r.l.
Département des Ressources Humaines**

64 Hiel, L-5485 Wormeldange-Haut

Die Zusendung per E-Mail einer Kopie / eines Fotos der Krankschreibung im Voraus wird akzeptiert, ersetzt jedoch nicht die Originalversion, die innerhalb der oben angegebenen Frist zugesandt werden muss.



Jede unbegründete Abwesenheit gilt als unentschuldigt und wird vom Gehalt abgezogen. Im Falle von wiederholten, unbegründeten Abwesenheiten kann eine Entlassung mit oder ohne Kündigungsfrist erfolgen.

Jede krankheitsbedingte Abwesenheit, selbst bei einer Dauer von weniger als 3 Tagen, muss durch eine Krankschreibung gerechtfertigt werden, denn der Arbeitgeber kann jederzeit verlangen, dass der Angestellte seine Abwesenheit von 1 oder 2 Tagen rechtfertigt. Der Angestellte muss, unabhängig von der Dauer seiner Abwesenheiten, in der Lage sein, diese zu verteidigen.

Die selben Informationspflichten gelten im Falle einer längeren Krankheit. Dabei hat der Angestellte schnellstmöglich seinen Vorgesetzten über die voraussichtliche Dauer der Krankschreibung zu informieren.

Hat der Arbeitgeber Zweifel über die Krankheit des Angestellten, kann er eine Gegenuntersuchung durch einen Arzt seiner Wahl verlangen. Der Angestellte kann während der Dauer seiner Krankheit ohne einen triftigen Grund nicht ablehnen, bei dem durch den Arbeitgeber ausgewählten Arzt vorstellig zu werden.

Der Angestellte hat den Durchschlag der Krankschreibung zu senden an:

Caisse nationale de santé
Service Contrôle et gestion des certificats d'incapacité de travail
L-2979 Luxembourg

Ausgänge und Kontrollen während einer Krankschreibung

Während einer Periode der Arbeitsunfähigkeit ist keinerlei Ausgang während den 5 ersten Tagen der Arbeitsunfähigkeit gestattet.

Ab dem 6. Tag der Arbeitsunfähigkeit (falls nicht anderweitig durch den behandelnden Arzt empfohlen), ist Ausgang zwischen 10:00 und 12:00 und zwischen 14:00 und 18:00 gestattet. Die krankgeschriebene Person darf nicht:

- an Sportveranstaltungen teilnehmen (falls medizinisch nicht anders angeraten);
- eine Tätigkeit ausüben, die nicht kompatibel mit ihrem Gesundheitszustand ist;
- eine Gaststätte oder ein Restaurant besuchen, außer zur Einnahme von Mahlzeiten.

Dies gilt ab dem 1. Tag der Arbeitsunfähigkeit unter Vorbehalt der vorherigen Inkennzeichnung der CNS, die über das hierfür vorgesehene Formular oder per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen kann.

Die Gesellschaft führt regelmäßig administrative Kontrollen durch.

Artikel 12 - URLAUB

Die Urlaubsanfrage hat im Voraus über das Formular „Urlaubsanfrage“ beim Vorgesetzten zu erfolgen. Wurde das Formular nicht unterschrieben, ist der Urlaub nicht genehmigt.

Urlaubstage, die bis zum Ende des Kalenderjahrs noch nicht genommen wurden (maximal 5 Tage), können bis spätestens 31. März des Folgejahrs genommen werden, wenn der Arbeitgeber sie bislang noch nicht genehmigen konnte.

Der Arbeitgeber kann eine Urlaubsanfrage verweigern, wenn diese unvereinbar mit dem



betrieblichen Bedarf ist.

Der Großteil der Urlaubstage (25 Tage) ist für das gesamte Jahr bis zum 15. November des Vorjahrs einzuplanen, außer im Ausnahmefall.

Die Frist für die Beantwortung von Urlaubsanträgen dieser 25 Urlaubstage ist der 31. Dezember des Vorjahres.

Urlaubsanträge für die restlichen Urlaubstage können während des Jahres gestellt werden, die Frist für die Beantwortung dieser Urlaubsanträge beträgt sechs Wochen.

Für Mitarbeiter außerhalb des Kollektivvertrages sind 17 Urlaubstage bis zum 15. November einzuplanen.

Ein Maximum an 3 zusammenhängenden Wochen und 3 Wochenenden kann je nach betrieblichem Bedarf genehmigt werden.



Artikel 13 - SONDERURLAUB

Jede Anfrage für Sonderurlaub hat **gleichzeitig mit der Einreichung des entsprechenden Nachweises** für das außerordentliche Ereignis zu erfolgen (oder schnellstmöglich, falls der Nachweis erst am Tag des Ereignisses erbracht werden kann).

Artikel 14 - STEUERKARTEN

Ab Erhalt der Steuerkarten hat jeder Angestellte, nach Überprüfung selbiger, diese unverzüglich dem Arbeitgeber zu übergeben. Sollte die Steuerkarte nicht beim Arbeitgeber eingereicht werden, ist dieser verpflichtet, rückwirkend für das laufende Jahr eine Besteuerung von 33% anzuwenden. Jedes Jahr erhält der Angestellte eine neue Steuerkarte und hat diese schnellstmöglich nach Überprüfung der Personalabteilung zu übergeben.

Artikel 15 - DATENSCHUTZ

Wir stellen sicher, dass die folgenden Daten unserer Angestellten streng vertraulich erhoben und verarbeitet werden:

Identifikationsdaten

Geburtsname, Name des Ehepartners, Vorname, Geschlecht, Geburtsdatum und -ort, Nationalität, Kontaktdaten (Adresse, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Kontaktperson bei Notfällen), Kopie eines Ausweisdokuments, Kopie des Sozialversicherungsnachweises, Kopie Ihres Personalausweises, Kopie Ihres Führerscheins (falls relevant für Position), Fotos, Bankdaten...

Sozialdaten

Nummer der Arbeitserlaubnis, Sozialversicherungsnummer und ggf. Invaliditätsgrad...

Familienstand

Zivilstand, Name, Vorname und Geburtsdatum Ihres (Ehe-)Partners, Name, Vorname und Geburtsdatum der Kinder, Informationen bzgl. Versicherungen, Pensionen oder privater Vorsorge...

Ausbildung und Karriere

Zeugnisse und Ausbildungsnachweise, Fremdsprachenkenntnisse, Lebenslauf (mit Informationen zu Arbeitserfahrung und ggf. Weiterbildung), Berufsmobilität und Karriereplan, Jahresbewertungen...

Berufsleben

Befristeter Vertrag, unbefristeter Vertrag, Anstellung in Voll- oder Teilzeit, Einstellungsdatum, Datum der Vertragsauflösung, Abteilung, Identifikationsnummer, Stellenbezeichnung, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, Arbeitszeiten, Abwesenheiten (insb. Krankschreibungen, Sonderurlaub oder -abwesenheiten, Mutterschaftsurlaub, Elternzeit), ggf. bezahlter Urlaub und Überstundenausgleich, Belege für genehmigte Abwesenheiten (Sterbe-, Heiratsurkunde, Rechnungen für Umzug, Krankenschein für erkrankte Kinder, Krankschreibung)...

Wirtschaftliche und finanzielle Situation

Steuer- und Quellensteuerabzüge, Gehaltsniveau, Gehalt und andere Vergütungselemente, zusätzliche Zahlungen, Beiträge zur Rentenkasse, Bankdaten, Zahlungsaufforderungen an Drittschuldner...

Bei der Sammlung und Verarbeitung von persönlichen Daten informieren wir unsere Angestellten über den Zweck der Verarbeitung, die Empfänger der Daten, mögliche Übermittlungen, die Dauer der Aufbewahrung Ihrer Daten und Ihre Rechte. Zudem werden ausschließlich Daten gesammelt, die verarbeitet werden müssen. Wir ergreifen alle angemessenen Maßnahmen, um die Daten aktuell

zu halten und inkorrekte Daten zu löschen oder richtig zu stellen. Gemäß den rechtlichen Bestimmungen bewahren wir die Daten so lange auf, wie zu Verarbeitungszwecken erforderlich. Im Rahmen der Aktualisierung der persönlichen Daten haben die Angestellten alle Änderungen (wie Adresse, Telefonnummer, Zivilstand etc.) so schnell wie möglich bei der Personalabteilung anzuzeigen. Jeder Angestellte muss über einen Aufenthaltstitel, einen gültigen Personalausweis und einen gültigen Wohnort verfügen.

Bei Fragen kontaktieren Sie bitte die Datenschutzbeauftragte.

Artikel 16 - KUNDENVERHÄLTNIS

SPENDEN, GELD- UND SACHGESCHENKE

Dieser Absatz basiert auf Artikel 493 des Strafgesetzbuchs, welcher den betrügerischen Missbrauch der Schwächesituation von besonders verwundbaren Personen unter Strafe stellt, sowie auf Artikel 909 des Zivilgesetzbuchs, der es behandelnden Personen von Sterbenden untersagt, von letztwilligen Verfügungen zu profitieren, die der Sterbende während seiner Krankheit oder Abhängigkeit bekundet hat.

Jeder Angestellte arbeitet in einem sehr spezifischen Rahmen, welche eine gewisse Wachsamkeit verlangt.

Täglich helfen die Mitarbeiter den Kunden durch ihre Arbeit, welche diesem im Gegenzug Dankbarkeit entgegenbringen.

Diese Dankbarkeit und die Schwächesituation der Kunden darf in keiner Weise und zu keinem Moment durch die Mitarbeiter ausgenutzt werden. Aus diesem Grund gibt die Gesellschaft den Mitarbeitern die folgenden Regeln vor:

- Der Mitarbeiter soll mit dem Kunden nicht auf das Thema „Nachlass“ zu sprechen kommen;
- Falls ein Mitarbeiter in das Testament eines Kunden aufgenommen wurde, hat er seinen Erbanteil abzulehnen;
- Der Mitarbeiter wird darüber in Kenntnis gesetzt, dass er bei Antritt des Erbes die Entlassung riskiert;
- Es ist sowohl während als auch außerhalb der Arbeitszeiten untersagt, sich von einem Kunden einladen zu lassen, wenn dabei hohe Beträge anfallen könnten. Privatbesuche haben eine Ausnahme zu bilden und sind vom Vorgesetzten zu genehmigen.
- Der Angestellte darf ein Trinkgeld von einem Kunden annehmen, hat es dann aber in der zu diesem Zweck vorgesehenen Abteilungskasse zu hinterlegen. Wer ein Trinkgeld annimmt, hat den betreffenden Betrag im „Trinkgeld-Heft“ zu notieren. Das Trinkgeld wird den Angestellten nicht in bar ausgezahlt;
- Es soll ausschließlich zu einem guten Betriebsklima beitragen, wie zum Beispiel:
 - ein Essen unter Kollegen;
 - Geschenke bei besonderen Anlässen (Geburten, Hochzeiten etc.) für die Kollegen;
 - Anschaffungen für die Abteilung, wie bspw. Kaffeemaschine, Kaffee, Zucker, Wassersprudler, Süßigkeiten etc.

- Kleine Geschenke von Kunden im Wert von unter 20 € dürfen angenommen werden;
- Ein Geschenkwert von über 20 € ist zwingend abzulehnen. Übersteigt der Wert diesen Betrag, hat die Direktion ihr Einverständnis zu erteilen;
- Gegenstände, die einem verstorbenen Kunden gehörten, können mit vorherigem Einverständnis der Angehörigen oder des rechtlichen Vertreters, sowie der Direktion oder der Rechtsabteilung Gegenstand einer Schenkung darstellen. Jede Schenkung muss dokumentiert und von den beteiligten Parteien unterzeichnet werden;
- Jeder Missbrauch, Diebstahl oder jede Bereicherung wird als schwerwiegendes Fehlverhalten angesehen und zieht eine sofortige Entlassung nach sich.

BERUFSGEHEIMNIS UND KOMMUNIKATION

Während seiner Anstellung in der Gesellschaft wird jeder Angestellte mit zahlreichen Fragen von Seiten der Familie, von Besuchern, Freunden oder Mitbewohnern konfrontiert.

Es ist streng verboten, Informationen über den Kunden offenzulegen oder weiterzugeben, z.B. über seinen Gesundheitszustand oder seine Lebenssituation. Ebenso dürfen keine Informationen über die Gesellschaft, wie z.B. deren Finanzsituation, laufende Projekte, Preise und/oder Bedingungen von Geschäftspartnerschaften sowie sämtliche Informationen betreffend das Personal, offengelegt oder weitergegeben werden.

Zur Weitergabe dieser Art von Informationen sind ausschließlich die Vorgesetzten berechtigt.

Jeder Angestellte darf zudem keine internen Prozeduren oder jede andere Art von Informationen, welche außerhalb des professionellen Rahmens erlangt wurden, weitergeben.

Ebenso dürfen die Vorgesetzten ihrem Team keine Informationen weitergeben, wenn diese nicht offiziell sind bzw. wenn sie keine Genehmigung zur Weitergabe erhalten haben.

Im Falle der Verletzung der Berufsethik oder einer internen Regelung können über den Angestellten Disziplinarmaßnahmen verhängt werden.

In diesem Zusammenhang ist es den Angestellten untersagt, ihre Leistungen, unabhängig von deren Art und Form, für ein konkurrierendes Unternehmen zu erbringen.

Es ist streng verboten, Kunden zu duzen. Eine Zuwiderhandlung wird sanktioniert.

Es ist untersagt, Fotos von Kunden oder interne Informationen der Gesellschaft auf sozialen Netzwerken wie FACEBOOK, INSTAGRAM, MESSENGER etc. zu posten. Ebenso sind Audioaufnahmen streng verboten.

Allgemein ist es verboten, Kunden außerhalb des professionellen Rahmens zu fotografieren.

Für den Fall, dass Fotografien für einen ausschließlich geschäftlichen Zweck angefertigt wurden, sind diese in der Kundenakte abzulegen und anschließend von den IT-Geräten zu löschen.

Artikel 17 - VERPFLICHTENDE ARZTBESUCHE

Gemäß der großherzoglichen Verordnung vom 17. Juni 1997 hat sich der Angestellte einer



Einstellungsuntersuchung zu unterziehen, sowie Untersuchungen in regelmäßigen Abständen oder bei Wiederaufnahme der Arbeit nach einer längeren Krankheit. Diese Arztbesuche werden als reguläre Arbeitszeit von 1,5h betrachtet und als solche vergütet.

Diese Untersuchungen sind verpflichtend (Art. L.326-1). Die Verweigerung selbiger stellt eine Fehlverhalten dar. Wird eine Untersuchung nach einer Mahnung erneut verweigert, kann dies eine Kündigung rechtfertigen.

Wird der Angestellte bei der Einstellungsuntersuchung für ungeeignet für die vorgesehene Position befunden, löst dies den Arbeitsvertrag rechtskräftig auf.

Zur Sicherheit des Angestellten und je nach Position werden Impfungen empfohlen und fallen zu Lasten des Angestellten.

Artikel 18 - ARBEITSUNFALL UND/ODER UNFALL AUF DEM ARBEITSWEG

Jeder Unfall während der Arbeitszeit oder auf dem Weg von zuhause zur Arbeitsstätte oder auf dem Rückweg ist schnellstmöglich oder spätestens zum Schichtende am Unfalltag dem Vorgesetzten zu melden, ggf. in Verbindung mit einer Krankschreibung. Die Unfallmeldung wird vom Sicherheitsbeauftragten ausgefüllt.

Materialkosten werden unter bestimmten Bedingungen erstattet. Weitere Informationen finden Sie unter www.aaa.public.lu.

Artikel 19 - NUTZUNG DES PRIVATEN COMPUTERS UND TELEFONS

Die Nutzung des Privattelefons während der Arbeitszeit ist verboten.
Das in einer Einrichtung beschäftigte Personal hat das Privathandy in der Umkleide zu lassen.

Dem Personal, das bei Kunden zuhause tätig ist, ist die Nutzung des Privattelefons ausschließlich bei einer Funktionsstörung des Geschäftshandys erlaubt.

Ohne besondere Genehmigung darf der Computer ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken verwendet werden. Der Arbeitgeber ist daher befugt, das Firmennetzwerk und persönliche Daten oder Programme ohne vorherige Genehmigung zu kontrollieren.

Jeder Angestellte hat das ihm zur Ausführung seiner Arbeit anvertraute Material pfleglich zu behandeln.

Es ist untersagt, Dokumente aus dem Firmennetzwerk herunterzuladen und abzuspeichern. Eine Ausnahme gilt dabei für Dokumente, deren Nutzung zur Ausübung der Geschäftstätigkeit notwendig ist. Das gilt auch für Kopien von Dateien und/oder die Nutzung von Firmenpapier zu privaten Zwecken.

Jede Verletzung dieser Regel wird sanktioniert.

Wir weisen im Besonderen darauf hin, dass die Ansicht, das Herunterladen, der Versand und/oder die Speicherung von rechtswidrigen Dokumenten oder Pornographie sofort durch ein Kündigungsverfahren, sowie die Erstattung einer Strafanzeige bei den Polizeibehörden sanktioniert werden.

Elektronische Kommunikationsmethoden (einschließlich E-Mails und Internetzugang) sind ausschließlich für Geschäftstätigkeiten reserviert. Der Arbeitgeber kann jedoch eine maßvolle

Nutzung zu privaten Zwecken tolerieren, vorausgesetzt, dass diese Nutzung nicht der Produktivität des Angestellten schadet, keine Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur der Gesellschaft oder deren Funktionstüchtigkeit hat, wie beispielsweise durch die Überlastung des Netzwerks, und dass diese Nutzung Weisungen der Gesellschaft folgt.

Der Angestellte wird hierdurch darüber in Kenntnis gesetzt, dass:

- elektronische Mitteilungen gespeichert und über das Backup archiviert werden;
- der Arbeitgeber, in Übereinstimmung mit der aktuellen Gesetzgebung und der gegenwärtigen internen Regelung, periodische Kontrollen der E-Mail-Nutzung des Angestellten im Rahmen von dessen Geschäftstätigkeit durchführen kann.

Alle E-Mails, die nicht als „privat“ oder „persönlich“ gekennzeichnet sind, werden als geschäftlich angesehen und können daher vom Arbeitgeber eingesehen werden.

Die Nichteinhaltung der vorgenannten Regeln rechtfertigt Sanktionen bis hin zu einer Entlassung.

Artikel 20 - NUTZUNG VON DIENSTFAHRZEUGEN

Für bestimmte Positionen wird ein Dienstfahrzeug zur Verfügung gestellt. Es wird daran erinnert, dass jeder Fahrer für die Funktionstüchtigkeit des Fahrzeugs verantwortlich ist und sich an die guten Sitten sowie die Straßenverkehrsordnung zu halten hat. Zu beachten ist zudem folgendes:

- die Nutzung des Fahrzeugs darf ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken erfolgen;
- der Führerschein hat gültig zu sein (Nachweis bei Einstellung erforderlich);
- vorsichtig fahren;
- der Angestellte ist eigenverantwortlich für über ihn verhängte Geldbußen und von ihm begangene Verstöße;
- steht bei einem Unfall mit Sachschaden die Schuld des Angestellten in Frage, übernimmt der Arbeitgeber beim ersten Unfall innerhalb einer Periode von 24 Monaten den Selbstbeteiligungsanteil;
- bei einem zweiten Unfall innerhalb von 24 Monaten, den der Angestellte verursacht hat, geht der gesamte Selbstbeteiligungsanteil zu seinen Lasten.

Im Falle eines Unfalls, der nicht durch den Angestellten verursacht wurde, übernimmt die Versicherung des Arbeitgebers die Kosten.

Die Geldbußen für jegliche Verstöße sind von dem betreffenden Angestellten zu bezahlen. Ein Zahlungsnachweis muss innerhalb von 3 Werktagen an den Fuhrparkverwalter gesendet werden. Wurde eine Zahlung nicht ausgeführt, so wird der entsprechende Betrag vom Gehalt des Angestellten abgezogen, gefolgt von einer Verwarnung. Ansonsten behält sich der Arbeitgeber vor, Einspruch gegen die Geldbuße zu erheben und die Kontaktdaten des Angestellten, der das Fahrzeug zum Zeitpunkt des Verstoßes gefahren hat, an die Polizeibehörden weiterzuleiten.

Dem Arbeitgeber ist es gestattet, den Arbeitnehmer in Ausnahmefällen darum zu bitten, sein privates Fahrzeug zu nutzen, um die erforderlichen Dienstfahrten durchzuführen. In diesem Fall erhält der Arbeitnehmer eine E-Mail mit Informationen über den betroffenen Zeitraum.



In Notfällen (und in solchen Fällen, in denen es dem Vorgesetzten nicht möglich ist, eine E-Mail vorzubereiten), muss der Verantwortliche schnellstmöglich und spätestens am Folgetag eine Übersicht über die gefahrene Strecke vorlegen. Der Arbeitnehmer sollte in der Folge ebenso in schriftlicher Form antworten.

Im oben genannten Fall bestätigt der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber ausdrücklich, dass das genutzte Fahrzeug (Privatfahrzeug oder das eines Dritten) sowie die Fahrzeugdokumente den geltenden Gesetzen entsprechend und gültig sind und dass er über einen gültigen Führerschein verfügt.

Hierzu verpflichtet sich der Arbeitnehmer für alle beruflichen Fahrten sowie für Fahrten, die nachweislich im Interesse der Tätigkeit durchgeführt werden.

Artikel 21 - KENNTNISSE DER LUXEMBURGISCHEN SPRACHE

Die Alltagssprache innerhalb von „Päiperléck“ und „Päiperléck Services“ ist Luxemburgisch.

Jeder Mitarbeiter hat Luxemburgisch zu erlernen, wie in seinem Arbeitsvertrag angegeben. Um einen Zugang zu Kursen zu ermöglichen, bietet die Gesellschaft interne, kostenpflichtige Luxemburgisch-Kurse an, die von einem Lehrer an den verschiedenen Arbeitsstätten der Gesellschaft organisiert werden.

Jeder ohne ausreichende Luxemburgisch-Kenntnisse hat sich in diesen Kursen einzuschreiben. Ggf. ist der Angestellte verpflichtet, sich bei einem externen Anbieter einzuschreiben und einen Nachweis zu erbringen.

Hat die Person bereits Niveau B2 erreicht, hat sie zwingend einen entsprechenden Nachweis bei der Personalabteilung einzureichen.

Ab dem Zeitpunkt der Unterschrift dieses Regelwerks hat der Angestellte zweieinhalb Jahre Zeit, um Niveau B2 zu erreichen. Jede Ausnahme von der vorstehenden Verpflichtung bedarf der schriftlichen Genehmigung eines Mitglieds der Direktion.

Artikel 22 - BESCHWERDEMANAGEMENT

Um die Anfrage des Ministeriums bezüglich der Einrichtung eines Organs zur Formalisierung des Beschwerdemanagements zu adressieren, stellen wir unseren Kunden ein Dokument namens „Reklamationsformular“ zur Verfügung.

Wir erwarten von Ihnen als Mitarbeiter, dass Sie mehr denn je ein offenes Ohr für unsere Kunden haben.

Auch wenn Sie im Rahmen der Kundenbetreuung mit einer Beschwerde konfrontiert werden, sind Sie dafür zuständig, diese Beschwerde entgegenzunehmen, sie an Ihren Vorgesetzten weiterzuleiten und dieses Dokument, das Ihnen auf dem öffentlichen Server zur Verfügung steht, dem Beschwerdeführer auszuhändigen.

Artikel 23 - REGELN DER HYGIENE UND SICHERHEIT, SOWIE EINHALTUNG VON PROZEDUREN

EINHALTUNG DER GESETZGEBUNG UND INTERNEN PROZEDUREN

Illegale Handlungen sind strikt untersagt, selbst wenn diese im Interesse der Gesellschaft oder auf Weisung eines Vorgesetzten vorgenommen werden.



Jedem einzelnen Angestellten obliegen die folgenden Verantwortungen:

- sich jederzeit gemäß der geltenden Gesetze, der vorliegenden Regelung sowie interner Prozeduren der Gesellschaft verhalten;
- sich mit den Regeln und Normen Ihrer Position vertraut machen;
- bei Fragen oder im Zweifelsfall Ihren Vorgesetzten zu Rate ziehen und dabei das Prinzip der Vorsicht anwenden: innehalten, nachdenken und sich rückversichern;
- eventuelle Verstöße oder die Anfrage zum Verstoß gegen ein Gesetz, eine Regelung oder eine Norm schnell anzeigen;
- bei Untersuchungen der Gesellschaft zu möglichen Rechtsverletzungen, Verstößen oder Zwischenfällen vollumfänglich kooperieren.

REGELN DER HYGIENE UND ARBEITSGESUNDHEIT

Jeder Angestellte hat die Arbeitsstätten, Umkleiden und Toiletten in einwandfreiem Zustand zu erhalten. Die Hygienevorschriften sind jederzeit einzuhalten.

Jede Verfehlung in Bezug auf Sauberkeit und Hygiene wird als schweres Fehlverhalten betrachtet, da der besondere Charakter unserer Tätigkeit eine absolute Disziplin diesbezüglich verlangt.

SICHERHEITSREGELN

Jeder Angestellte hat mit der Direktion sowie den Sicherheitsbeauftragten zusammenzuarbeiten, um Arbeitsunfällen, Bränden und jedem anderen möglichen Zwischenfall vorzubeugen und diese zu bekämpfen.

Die Verletzung einer Sicherheitsregel durch einen Angestellten kann als Fehlverhalten angesehen werden und einen definitive Ausschluss aus der Gesellschaft zur Folge haben.

UNFALLPRÄVENTION

Wird der Angestellte Opfer eines Unfalls oder Zwischenfalls oder Zeuge einer gefährlichen Situation, so ist er dazu angehalten, falls möglich, seinen Vorgesetzten darüber zu benachrichtigen und den Vorfall schriftlich zu beschreiben. Der Angestellte hat alle Verletzungen, selbst wenn diese leichter Art sind, zu melden und die Hilfe von qualifiziertem, von der Direktion ernanntem Personal in Anspruch zu nehmen. Die Eintragung eines betrieblichen Ersthelfers in das Erste-Hilfe-Register ist verpflichtend.

Bei sämtlichen Tätigkeiten ist der Angestellte direkt und persönlich für seine eigene Sicherheit sowie die von anderen anwesenden Personen verantwortlich. Alle Angestellten sind gebeten, die folgenden Regeln einzuhalten:

- die Sicherheitsregeln kennen und beachten;
- sicherheitsbewusst arbeiten und dabei die Sicherheitsregeln und -prozeduren der Gesellschaft beachten;
- persönliche Schutzausrüstung tragen;
- jede gefährliche Situation oder fehlerhafte Ausrüstung dem Vorgesetzten oder Sicherheitsbeauftragten melden;

- das Prinzip der gemeinsamen Wachsamkeit anwenden, um Mitarbeiter über eine unsichere Praxis oder Situation zu informieren;
- keine Aufgaben übernehmen oder Ausrüstungsteile benutzen, für die der Angestellte keine Befugnis oder Befähigung hat (z.B. Arbeiten an der Elektroanlage);
- jeden Unfall, Zwischenfall oder jede gefährliche Situation dem Vorgesetzten und Sicherheitsbeauftragten melden;
- Die Prozeduren, Arbeitsplatzbeschreibungen und die Sicherheitsdatenblätter für chemische Produkte beachten;
- jedes mechanische oder elektrische Problem, sowie sämtliche fehlerhaften Ausrüstungsgegenstände oder gefährlichen Situationen sofort dem Vorgesetzten melden;
- die Schutzvorrichtungen auf den Maschinen dürfen nicht entfernt werden;
- Im Zweifelsfall ist das Prinzip der Vorsicht anzuwenden: innehalten, nachdenken und sich rückversichern.

BRANDSCHUTZ

Jeder Mitarbeiter hat von sämtlichen Handlungen abzusehen, die die Entstehung eines Feuers oder Brands begünstigen könnten. Die Handhabung gefährlicher Stoffe hat mit Umsicht zu erfolgen.

Jeder ist dazu angehalten, insbesondere die folgenden Punkte zu beachten:

- Die Notausgänge, Fluchtwege und Rettungsausrüstung (Feuerlöscher, Wandhydrant etc.) dürfen nicht versperrt werden und müssen jederzeit frei zugänglich sein;
- Die Ausrüstungsgegenstände zur Brandbekämpfung sind strategisch platziert und dürfen ausschließlich im Risikofall oder bei gemeldeten Bränden verwendet werden;
- jede Benutzung von Notfallausrüstung muss dem Vorgesetzten gemeldet werden;
- jedes Brandrisiko ist sofort dem Vorgesetzten zu melden;
- Die Standorte der Feuerlöscher, Notausgänge und Sammelpunkte müssen jedem Mitarbeiter bekannt sein.

PROFESSIONELLES AUFTRETEN

Wir messen dem Bild, das unsere Mitarbeiter den Kunden vermitteln, eine besondere Wichtigkeit bei. Damit dieses Bild unsere Professionalität widerspiegelt, verpflichtet sich jeder Angestellte dazu, die folgenden Vorgaben einzuhalten:

- einwandfreie persönliche Hygiene;
- saubere und knitterfreie Arbeitskleidung, sowie, im Falle der Mitarbeiter, die keine Arbeitshose besitzen, eine schlichte, einfarbige Hose ohne Löcher;
- zusammengebundenes Haar (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- keine auffälligen Haarfarben (grün, blau, pink, lila, rot);
- kein aufdringliches Make-up bei Frauen;

- gepflegter und gestutzter Bart (max. 2 cm) bei Männern;
- das Tragen von Schmuck ist untersagt (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- das Tragen von Piercings ist untersagt (Ohringe, die nicht über das Ohrläppchen hinausragen, werden geduldet; Ohr-Tunnels müssen geschlossen sein);
- Tattoos an sichtbaren Körperstellen (Unterarm, Hände und Hals) sind abzudecken;
- geschlossene, rutschfeste, haltgebende Schuhe mit einer Absatzhöhe von max. 4 cm sind obligatorisch (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- kurzgeschnittene Fingernägel ohne Nagellack oder Gelnägel (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- Verletzungen sind mit einem Okklusivverband zu verbinden und ggf. mit einem Handschuh zu bedecken (falls an den Händen).

Artikel 24 - ALKOHOL UND BETÄUBUNGSMITTEL

Dem Mitarbeiter ist es untersagt, seine Arbeit unter Alkohol- und/oder Drogeneinfluss (einschließlich Medikamenten mit ähnlich betäubender Wirkung) anzutreten.

Der Konsum von alkoholischen Getränken und rechtswidrigen Substanzen am Arbeitsplatz ist strengstens verboten:

- Vorbeugende Prüfung:

Der Mitarbeiter erklärt sich mit einer präventiven Testung durch den Arbeitgeber am Arbeitsplatz im Rahmen einer klar definierten Testkampagne für die jeweiligen Standorte und Positionen einverstanden.

Im Falle eines positiven Testergebnisses wird der Mitarbeiter darüber informiert, dass die gleichen Konsequenzen wie bei einem Screening im Verdachtsfall gelten.

- Screening im Verdachtsfall :

In Verdachtsfällen seitens des Arbeitgebers verpflichtet sich der Arbeitnehmer, sich einem Bluttest oder einem anderen Test zu unterziehen (der von einem Mediziner oder dem Arbeitgeber durchgeführt wird), der es ermöglicht, das Nichtvorhandensein der oben genannten Substanzen nachzuweisen... Im Falle einer ungerechtfertigten Verweigerung können gegen den Mitarbeiter Disziplinarmaßnahmen gemäß dieser Regelung verhängt werden.

Der Arbeitgeber behält sich außerdem das Recht vor, im Zweifelsfall oder auch bei Problemen alle notwendigen Schritte (bei den verschiedenen betroffenen Behörden/Verwaltungen) zu unternehmen.

Ein Verstoß gegen diese beiden Bestimmungen führt zur sofortigen Entlassung. Der Mitarbeiter wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Arbeitgeber bei Schäden oder Unfällen (auch indirekt) den Mitarbeiter auf Haftung und Schadensersatz in Anspruch nehmen kann.

Artikel 25 - PERSÖNLICHE GEGENSTÄNDE

Der Angestellte hat die Umkleiden ordentlich zu erhalten. Persönliche Gegenstände müssen in den dafür vorgesehenen Schließfächern eingeschlossen werden.



Die Gesellschaft lehnt jegliche Haftung im Falle von Diebstahl in den Umkleiden ab.

Artikel 26 - ARBEITSKLEIDUNG UND ARBEITSAUSRÜSTUNG

Der Arbeitgeber stellt bei Bedarf Arbeitskleidung und -ausrüstung zur Verfügung. Der Angestellte hat zwingend auf die zur Verfügung gestellte Arbeitsausrüstung zu achten und insbesondere die Leitlinien und Anwendungshinweise der Hersteller der Ausrüstung, der Vorgesetzten und der Direktion einzuhalten.

Der Angestellte sieht davon ab, Ausrüstung zu einem anderen als dem für sie vorgesehenen Zweck zu benutzen.

Jeder Mitarbeiter hat bei Ausübung seiner Tätigkeiten jederzeit die zur Verfügung gestellte Arbeitskleidung zu tragen. Die für das Pflegepersonal vorgesehene Garnitur „Sommer“ darf nur zwischen Juni und September getragen werden.

Es ist dem Angestellte untersagt, Kopien von Dateien und/oder gesellschaftsinternen Dokumenten zu persönlichen Zwecken anzufertigen.

Sämtliche dem Personal zur Ausübung seiner Funktion zur Verfügung gestellten Mittel sind in gutem Zustand wieder zurückzugeben. Ggf. werden anfallende Kosten dem verantwortlichen Angestellten in Rechnung gestellt.

Artikel 27 - VOM PERSONAL VERURSACHTE SCHÄDEN

Auch wenn der Arbeitgeber für die Risiken, die sich aus der Gesellschaftstätigkeit ergeben, die Haftung übernimmt, so haftet der Angestellte selbst für Schäden, die er durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen verursacht hat. (Art.L.121.9.)

Schäden, die am Eigentum des Angestellten entstehen, sind von diesem selbst zu tragen, außer im Fall von Personenschaden.

Artikel 28 - CHARTA ZWISCHENMENSCHLICHER BEZIEHUNGEN AM ARBEITSPLATZ

Jede in der Gesellschaft tätige Person verpflichtet sich dazu, sich anderen Personen gegenüber respektvoll und kollegial zu verhalten.

Jeder Angestellte trägt aktiv zu guten zwischenmenschlichen Beziehungen bei, um ein Arbeitsumfeld zu gestalten, welches das allgemeine Wohlbefinden am Arbeitsplatz fördert.

Jeder Angestellte hat jedoch auch die Möglichkeit, seinem Vorgesetzten auf respektvolle Weise und unter dem Siegel der Verschwiegenheit eventuelle Vorschläge, Beschwerden oder Anfragen schriftlich oder mündlich mitzuteilen. Dieser leitet selbige bei Bedarf an die Direktion weiter.

Ihre Bearbeitung erfolgt wohlwollend, vertraulich und objektiv.

Artikel 29 - MOBBING

Mobbing in jeglicher Form wird vom Arbeitgeber nicht geduldet.

Es ist durch das Arbeits- und das Strafbgesetzbuch untersagt, einen Angestellten wegen seiner Religion, seiner Überzeugungen, seiner sexuellen Orientierung, seines Alters, einer Behinderung, seinem Erscheinungsbild, seiner tatsächlichen oder vermuteten Zugehörigkeit oder

Nichtzugehörigkeit zu einer Rasse oder Ethnie, sowie seines Geschlechts zu diskriminieren. Jeder Angestellte hat dafür Sorge zu tragen, dass es am Arbeitsplatz nicht zu solchen diskriminierenden Handlungen kommt. Erlangt er von einer solchen Handlung Kenntnis, hat er diese unverzüglich zu melden.

Artikel 30 - SEXUELLE BELÄSTIGUNG

Der Arbeitgeber und der Angestellte, genauso wie jeder Kunde oder Lieferant der Gesellschaft, haben von jeglicher Art sexueller Belästigung am Arbeitsplatz abzusehen (Art.L.254-4).

Jeder Angestellte hat dafür Sorge zu tragen, dass es am Arbeitsplatz nicht zu solchen belästigenden Handlungen kommt. Erlangt er von einer solchen Handlung Kenntnis, hat er diese unverzüglich zu melden.

Artikel 31 - ACHTUNG DER GESCHÄFTSRÄUME

Es ist dem Angestellten untersagt, firmenfremde Personen in die Räumlichkeiten der Gesellschaft einzulassen, außer auf ausdrückliche Anweisung der Direktion und/oder des Vorgesetzten.

Ehemalige Mitarbeiter benötigen die Genehmigung der Direktion und/oder des Vorgesetzten, um die Räumlichkeiten der Gesellschaft zu betreten. Ebenso benötigt bestehendes Personal eine Genehmigung, um die Räumlichkeiten der Gesellschaft außerhalb der Arbeitszeiten zu betreten.

Artikel 32 - DIEBSTAHL UND ZIVILCOURAGE

Die Entleihe von Material oder Waren ohne Genehmigung der Direktion gilt als Diebstahl. Jeder Angestellte, der in flagranti bei der Verübung eines Diebstahls angetroffen wird, wird gemäß geltender Gesetzgebung sofort aufgrund eines schwerwiegenden Fehlverhaltens entlassen.

Die Meldung von Personen, die Handlungen vorgenommen haben, welche sich schädigend auf das gesamte Personal auswirken (Diebstahl, Sachbeschädigung etc.), ist nicht als Denunzierung, sondern vielmehr als Beweis von Zivilcourage zu betrachten. Dieser Zivilcourage bedarf es von jedem Einzelnen im Sinne des Allgemeinwohls.

Artikel 33 - DISZIPLIN UND VERHALTEN

Die Angestellten sind dazu verpflichtet:

- sich an die Weisungen ihrer Vorgesetzten oder jeder zur Organisation, Leitung, Überwachung und Kontrolle der Arbeitsausführung befugter Personen zu halten;
- die Kollegen und Kunden zu respektieren;
- Unterschiede in Persönlichkeit oder Kultur der Kollegen zu respektieren;
- Teamgeist zu beweisen;
- sich allgemein in einer Art und Weise zu verhalten, die weder dem Interesse noch dem Ruf der Gesellschaft schadet;
- ihnen anvertraute Pflichten und Aufgaben gewissenhaft zu erledigen.

INTERNE QUALITÄTSCHARTA

- Die Kunden sind so zu behandeln, wie wir uns das selbst wünschen würden;

- Der Kunde steht im Mittelpunkt aller Handlungen. Er muss in seiner ganzen Individualität akzeptiert und respektiert werden. Das ist eine Priorität. Um eine von Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägte Beziehung zu erreichen, müssen die Aktivitäten des täglichen Lebens unserer Kunden unterstützt und verbessert werden.
- Soziale, kulturelle und/oder sonstige Unterschiede stellen keine Barriere dar. Die Beziehung zwischen Pflegepersonal und Kunde ist von gegenseitigem Respekt und Toleranz geprägt.
- Befindet sich das Personal in den Räumlichkeiten von Kunden, ist deren Privatsphäre und Intimität zu respektieren. Dies beinhaltet den Respekt vor dem Umfeld des Kunden bei der Pflege;
- Der Mensch ist grundsätzlich autonom und eigenverantwortlich für seine Handlungen. Haben sich die Eigenverantwortlichkeit und Autonomie eines Kunden reduziert, ist er in den Tätigkeiten des täglichen Lebens zu beraten, unterstützen und motivieren.

Artikel 34 - VERSCHIEDENE SANKTIONEN

Jedes Fehlverhalten zieht je nach Schwere und/oder bei Wiederholung verschiedene Sanktionen nach sich, welche im Folgenden nach Relevanz geordnet aufgeführt sind:

- schriftliche Stellungnahme oder Verwarnung;
- schriftliche Abmahnung;
- Entlassung;
- fristlose Entlassung aufgrund eines schweren Fehlverhaltens.

Artikel 35 - ENDE DES ARBEITSVERTRAGS UND ENTLASSUNG

Die Auflösung eines Arbeitsvertrags erfolgt gemäß den Bestimmungen und Modalitäten des Gesetzes vom 24. Mai 1989 zum Arbeitsvertrag in seiner aktuellen Form sowie gemäß des luxemburgischen Arbeitsgesetzbuchs. Zusätzlich zu den bereits im Vorstehenden aufgezählten Fällen besteht ein schweres Fehlverhalten, welches eine Entlassung rechtfertigt, gemäß Artikel 27 des Gesetzes vom 24. Mai in seiner aktuellen Form, insbesondere aus den folgenden Handlungen:

- die vorsätzliche oder grob fahrlässige, materielle und/oder immaterielle, direkte oder indirekte Schädigung der Gesellschaft;
- das Begehen von unredlichen Handlungen, Tötlichkeiten oder Körperverletzungen jeglicher Art;
- Korruption;
- Vertrauensmissbrauch;
- das Begehen von unsittlichen Handlungen oder Beeinträchtigung der öffentlichen Ordnung;
- der Konsum von alkoholischen Getränken oder rechtswidrigen Substanzen während der Arbeitszeit;



- die Störung des reibungslosen Arbeitsablaufs durch Propaganda oder anderweitige Unruhestiftung;
- die Verweigerung, eine vertraglich vorgesehene Aufgabe auszuführen;
- schwerwiegende Verstöße gegen Sicherheits- und/oder Hygienevorschriften;
- Falschaussage;
- Mangel an Transparenz bezüglich der Fähigkeit zur Ausübung der Funktion.

Dieses Dokument wurde von der französischen Originalfassung ins Deutsche übersetzt. Falls die deutsche Übersetzung abweicht vom französischen Wortlaut, gilt die französische Originalfassung.



DER PERSONALABTEILUNG ZU ÜBERGEBEN

Der Angestellte erklärt hiermit, dass er die Interne Regelung erhalten hat und verpflichtet sich dazu, diese einzuhalten.

NAME:

Vorname:

Bitte unterzeichnen mit dem Vermerk „Zur Kenntnis genommen“

Unterschrift:

Datum:

ANHANG PFLEGE UND FOYER

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Nicht geplante Vertretungen und Änderungen des ursprünglichen Plans werden mit den im Kollektivvertrag vorgesehenen Zuschlägen vergütet.

Dokumentation

Das Pflegepersonal hat zu Beginn jeder Schicht die letzten Aufzeichnungen zum Gesundheitszustand der Kunden zur Kenntnis zu nehmen. Die aufgezeichneten Informationen müssen relevant und zielgerichtet sein. Diese wertvolle Zeit dient der Erkennung von Anomalien oder Auffälligkeiten im Gesundheitszustand der Kunden. Es ist streng verboten, während der Aufzeichnung das Handy zu benutzen.

PAUSEN BEI NACHT ODER DER PFLEGE VOR ORT

Um für die Bewohner verfügbar zu bleiben, können die Pausenzeiten aufgeteilt werden. Erfolgt die Pflege vor Ort, legt der Angestellte seine Pause zum geplanten Zeitpunkt ein (Pause muss nicht zwingend im Büro eingelegt werden).

KOMMUNIKATION MIT ANGEHÖRIGEN

Das diensthabende Pflegepersonal hat ausschließlich das Recht, Informationen über den Kunden an die Vertrauensperson weiterzugeben. Die Kommunikation über die weitere Bearbeitung und allgemeine Betreuung des Kunden erfolgt ausschließlich über den Vorgesetzten (oder ansonsten über seine Vertretung).

ANHANG GASTRONOMIE

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT UND ARBEITSBEDINGUNGEN

Die im Gastronomiebereich beschäftigten Angestellten fallen unter den Kollektivvertrag des HORESCA-Sektors.

Arbeit an Sonntagen wird nicht vergütet. Stattdessen erhält der Angestellte einen zusätzlichen Urlaubstag für 10 Sonntage, an denen Arbeit geleistet wurde.

ANHANG VERWALTUNG

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Das Gleitzeitsystem erlaubt es dem Angestellten, seine Arbeitszeit und -dauer nach persönlichen Belieben zu gestalten, solange der Bedarf der Abteilung und begründete Wünsche anderer Angestellter berücksichtigt werden (Art.L. 211.7).

Die gewöhnliche Arbeitszeit beträgt 8 Stunden pro Tag und 40 Stunden pro Woche. Im Rahmen der Gleitzeit sind die Zeitfenster folgendermaßen festgelegt:

Festes Zeitfenster, Anwesenheit obligatorisch 09:00 bis 11:30 14:00 bis 16:00

Flexibles Zeitfenster, mit Zustimmung des Vorgesetzten nach Belieben organisierbar

zwischen 07:30 und 09:00 zwischen 16:00 und 18:30

Die maximale Arbeitszeit darf zehn Stunden am Tag, bzw. 48 Stunden pro Woche nicht überschreiten. (siehe Art.L.211-12)

Die telefonische Betreuung am Empfang und im Sekretariat muss zwischen 08:30 und 17:30 Uhr gewährleistet sein.

PAUSEZEITEN

Samstage und Sonntage sind arbeitsfreie Tage.

Falls die tägliche Arbeitszeit sechs Stunden überschreitet, muss der Angestellte eine Pause von mindestens 30 Minuten am Tag einlegen (Art.L.211-16). Werden diese 30 Minuten nicht vollständig als Pause genommen, werden sie automatisch angerechnet.

Jede Raucherpause außerhalb der Mittagspause muss am Betriebsstundenzähler erfasst werden.

Überstunden müssen vor dem Vorgesetzten begründet und von ihm genehmigt werden.

INTERNE REGELN, SICHERHEITSHINWEISE FÜR FAMILIEN UND BESUCHER

Sehr geehrte Besucher, willkommen bei Päiperléck, um Ihre Sicherheit, die unserer Bewohner und Mitarbeiter zu gewährleisten, bitten wir Sie, die folgenden Regeln zu beachten:

Zutritt zum Gebäude :

Um Sie unter den besten Bedingungen empfangen zu können, planen Sie Ihren Besuch bitte während der offiziellen Öffnungszeiten. Außerhalb dieser Zeiten werden die Türen geschlossen und der Zugang durch die Verwendung der Klingel gewährleistet.

Um zum Gebäude zu gelangen, gehen Sie bitte durch die Haupteingangstür und tragen Sie sich in das Besucherverzeichnis ein, das Sie an der Rezeption der Residenz finden.

Sicherheit im Gebäude :

Das Rauchen ist im Gebäude und in den Zimmern strengstens verboten.

Um die Sicherheit aller zu gewährleisten, müssen Notausgänge und Fluchtwege jederzeit frei und zugänglich bleiben. Es ist verboten, Fluchtwege oder Notausgänge zu versperren.

Brandschutztüren müssen frei von Hindernissen bleiben.

Der Zugang zu Notfallmitteln (Feuerlöscher, Schläuche usw.) muss jederzeit gewährleistet sein.

Es ist verboten, zusätzliche Geräte (Heizung, Kochgeräte usw.) in die Residenz und in die Zimmer mitzubringen.

Es ist strengstens verboten, Sicherheitseinrichtungen wie Feuerlöscher, Notfallboxen, Brandschutztüren usw. zu beschädigen.

Es ist auch verboten, Kerzen in der Residenz und in den Zimmern anzuzünden.

Zu Ihrer Sicherheit bitten wir Sie, nicht zu laufen/rennen. Es ist auch am besten, den Aufzug zu benutzen, um von einer Etage in die andere zu gelangen. Wenn Sie die Treppe nehmen, benutzen Sie bitte das Geländer um sich festzuhalten.

Notfälle :

Bitte bewahren Sie im Notfall Ruhe und befolgen Sie die Anweisungen des diensthabenden Personals.

Im Brandfall begeben Sie sich, wenn möglich, über den nächstgelegenen Notausgang, der nicht gefährlich ist, zum Sammelplatz.



Im Falle einer außergewöhnlichen gesundheitlichen Situation behalten wir uns das Recht vor, zusätzliche Präventions- und Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

Verpflegung/Essen:

Wenn Sie in unserem Restaurant essen möchten, bitten wir Sie, dies der Rezeption oder dem Restaurant 24 Stunden vor dem gewünschten Datum mitzuteilen.

[Päiperléck S.à r.l.](#)

[Aides et Soins à Domicile – Résidences Seniors](#)

[Siège social et administratif : 64 Hiel, L-5485 Wormeldange-Haut, Tél. 24 25 - Fax 24 25 90 99](#)

[R.C.S. Luxembourg B146722 ; Numéro TVA : LU23323353 ; Agrément N° PA/09/06/016 et PA/09/11/006 ;](#)

[Matricule : 20092415350-99, Capital social de 12.500 euros](#)

[Conventionné par la CNS et agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil](#)



Sonstige Dienstleistungen:

Sonstige Dienstleistungen, die nicht von Päiperléck erbracht werden, müssen im Zimmer des Bewohners erbracht werden.



INTERNE REGELUNG DER TAGESPFLEGESTÄTTE (CJPA) VON PÄIPERLÉCK

Zählen Sie zu unseren werten Kunden und haben sich entschieden, einer unserer Tagespflegestätten zu besuchen?

Wir danken Ihnen für diese Entscheidung und legen großen Wert darauf, dass alles bestmöglich abläuft.

Dazu erscheint es uns wichtig, im Folgenden einige Punkte aufzuführen, deren Beachtung essenziell ist, damit jeder Besucher (sowie dessen Angehörige) unter den bestmöglichen Bedingungen inmitten einer Lebensgemeinschaft empfangen werden kann.

ARTIKEL 1: BETRIEB

Die Tagespflegestätten (CJPA) werden von der Gesellschaft mit beschränkter Haftung Päiperléck S.à r.l. betrieben.

ARTIKEL 2: WAS GENAU IST EINE TAGESPFLEGESTÄTTE?

Unsere Tagespflegestätten sind Orte, an denen tagsüber Personen unabhängig von ihrem Alter, sowie ihrem körperlichen und/oder geistigen Zustand und Autonomiegrad betreut werden, vorausgesetzt, dies ist vereinbar mit dem Leben in einer Gemeinschaft und stellt keine Gefahr für die Sicherheit der betreffenden Person oder die von anderen dar.

ARTIKEL 3: EIN TAG IN DER GEMEINSCHAFT BESTEHT AUS:

a) Kleidung

Die Kleidung sollte zum einen korrekt und angemessen sein, sowie den Wetterbedingungen und den vorgesehenen Aktivitäten angepasst (keine Sorge, unser Team und der Wochenplan geben Ihnen hierzu jederzeit Auskunft).

b) Anstandsregeln

Es steht jedem frei, seine eigenen Gedanken und Meinungen zu haben; beleidigende Äußerungen gegenüber einer Gemeinschaft, einem Geschlecht, einer Religion oder sämtliche anderen Formen der Diskriminierung werden jedoch nicht toleriert.

Ebenso werden die Kunden gebeten, sich ihrem Umfeld gegenüber tolerant und respektvoll zu verhalten und zu äußern und somit Beleidigungen zu vermeiden und jegliche Form von verbaler und/oder physischer Gewalt auszuschließen.

Diese Regeln sind auf alle Personen anzuwenden, deren kognitiver Zustand vermuten lässt, dass sie sich über ihr Handeln und dessen Konsequenzen vollständig bewusst sind.

Zur Wahrung der Hygiene und der Aufrechterhaltung des gemeinschaftlichen Lebens bitten wir unsere geschätzten Kunden ebenso, sich **nach jedem Toilettenbesuch** sowie vor jeder Mahlzeit die Hände zu waschen.



c) Öffnungszeiten

Jede Tagespflegestätte verfügt über seine eigenen Öffnungszeiten. Erkundigen Sie sich gerne beim Personal der entsprechenden Einrichtung danach (die Öffnungszeiten werden auch im CJPA-Vertrag, den Sie unterzeichnet haben, aufgeführt).

Im Sinne eines reibungslosen Tagesablaufs und dem allgemeinen Wohlbefinden ist es wichtig, dass sich jeder an die im Voraus festgelegten Öffnungszeiten hält.

d) Schließung

Die Mehrzahl unserer Tagesstätten bleibt an Sonn- und Feiertagen (z.T. auch an Samstagen) geschlossen. Je nach Standort werden wir Ihnen die Jahresplanung mitteilen.

e) Standorte

Wir betreiben mehrere Tagespflegeheime, die in ganz Luxemburg verteilt sind.

Sie werden vorrangig an die betreffende Einrichtung verwiesen, die Ihrem Wohnort am nächsten liegt.

Die Gesellschaft Päiperléck behält sich jedoch insbesondere im Rahmen der Verfügbarkeiten und des Autonomieverlusts älterer Personen das Recht vor, Sie an eine andere Einrichtung zu verweisen, selbstverständlich ohne Zusatzkosten für Sie.

Senioren, welche in von Päiperléck betriebenen Residenzen oder Einrichtungen für betreutes Wohnen leben, werden derjenigen Tagespflegestätte ihres jeweiligen Wohnortes zugewiesen.

f) Transport

Die Frage nach dem Transport ist vorrangig und liegt uns sehr am Herzen, da ein Großteil der Senioren nicht mehr die physischen und/oder mentalen Fähigkeiten besitzt, um sich selbständig zu der Tagespflegestätte zu begeben.

Unser Personal holt die Person direkt an ihrem Wohnort mit einem an die Fahrgastzahl und dem Gesundheitszustand der Senioren angepassten Fahrzeug ab (das Personal hat Schulungen zu eingeschränkter Mobilität erhalten). Dies erfolgt in Abhängigkeit der verfügbaren Zeitfenster und im Sinne der Routenoptimierung.

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Uhrzeiten je nach Verkehrsstoßzeiten variieren können.

Wir weisen Sie zudem darauf hin, dass die Abholungszeiten im Falle einer Pflegebedürftigkeit von Ihnen oder besonderer Bedürfnisse Ihrer Angehörigen beeinflusst werden können (Notwendigkeit, früher oder später zu erscheinen).

Diese Zeiten werden bei der Anmeldung zu einer Tagespflegestätte von Päiperléck mit dem betreffenden Senior und/oder seinen Angehörigen nach dem Probetag abgestimmt, wenn gewünscht.

Dennoch ist es natürlich möglich, sich selbständig in die Tagespflegestätte zu begeben.

Hinweis: Das Anlegen eines Sicherheitsgurts ist selbstverständlich obligatorisch.



ARTIKEL 4: TAGESABLAUF

Ein Tag läuft folgendermaßen ab:

Der Vormittag besteht aus

Anfahrt, gemeinsames Frühstück in der Einrichtung (je nach Standort z.T. im Restaurant). Alle unsere Tagespflegestätten bieten auch die Hygienepflege an, da sie über die notwendigen sanitären Einrichtungen und ein für diese Art von Pflege geschultes Personal verfügen. Danach folgen eine oder mehrere Aktivitäten.

Das Mittagessen schließt sich an

Dies ist ein Moment der Geselligkeit und des Austauschs, während dem wir die Betreuung und die Erfüllung der jeweiligen Bedürfnisse jedes Einzelnen sicherstellen. Wir verfügen natürlich über sämtliche notwendigen Ernährungshilfen.

Der Nachmittag besteht aus

einer oder mehreren Aktivitäten. Der Nachmittag endet mit der Einnahme eines kleinen Imbisses und eines

Abschiedsgetränks vor der Heimfahrt, die ggf. von unserem Personal organisiert wird.

Bestimmte Standorte bieten auch ein Abendessen im Heim mit einer späteren Rückfahrt nach Hause an.

Hinweis: Ihr persönlicher Rhythmus ist uns wichtig: bequeme Ruheplätze stehen Ihnen in den Einrichtungen zur Verfügung, falls Sie das Bedürfnis verspüren, einen Mittagsschlaf zu halten oder sich auszuruhen.

ARTIKEL 5: AKTIVITÄTEN

Diese Liste ist natürlich nicht erschöpfend, aber die Aktivitäten, auf die Sie sich jede Woche freuen dürfen, erstrecken sich auf die Bereiche Wohlbefinden, Kultur, Kulinarik, Spaziergänge, Besorgungen, Gesellschaftsspiele, Basteln, Lektüre, Musik, Mode, Gärtnern, Gymnastik, sowie Malen/Zeichnen.

Wir bieten zudem regelmäßige Ausflüge an, die es erlauben, den Alltag hinter sich zu lassen.

Wir organisieren auch Aktivitäten in Zusammenarbeit mit umliegenden Kinderkrippen, um Begegnungen über Generationen hinweg zu ermöglichen.

Die Aktivitäten richten sich nach dem Kalender, den Jahreszeiten und den luxemburgischen Traditionen, um den Senioren eine zeitliche Orientierung zu bieten.

Sie finden den Wochenplan der Aktivitäten als Aushang in jeder Tagespflegestätte.

Sie können diesen auf Anfrage bei unserem Personal auch jede Woche per E-Mail erhalten.

Hinweis: Zögern Sie nicht, uns Ideen zu möglichen Aktivitäten mitzuteilen. Wir werden diesen gerne unsere vollste Aufmerksamkeit widmen.

ARTIKEL 6: UNSER PERSONAL

Unsere Teams in den Tagespflegestätten werden von qualifiziertem Personal geschult und achten sorgfältig auf das Wohlergehen der zu betreuenden Senioren.



Die Teams bestehen insbesondere aus Pädagogen, Betreuern, Sozialarbeitern, Pflegeassistenten und Pflegekräften.

Bei bestimmten Aktivitäten können ebenfalls noch Physio- oder Ergotherapeuten und/oder Psychologen hinzugezogen werden.

Wir legen ebenfalls großen Wert auf Weiterbildung, um unsere Arbeits- und Handlungsweise fortwährend zu prüfen und zu verbessern.

ARTIKEL 7: HAFTUNG

Wir empfehlen Ihnen wärmstens den Abschluss einer Haftpflichtversicherung für den Fall von versehentlicher Beschädigung von Material, welches den Kunden durch Päiperléck zur Verfügung gestellt wird, und/oder Schädigungen der Mitbewohner.

Zudem lehnt Päiperléck jegliche Haftung im Falle von Diebstahl oder Verlust von Gegenständen ab. Wir raten Ihnen daher, bei Besuch der Tagespflegestätte keinerlei Wertgegenstände mit sich zu führen.

ARTIKEL 8: ALLGEMEINE SICHERHEIT

Unser Personal hat präzise Anweisungen für den Brandfall oder für den Fall einer notwendigen Evakuierung erhalten.

Wir bitten Sie, sich an die Anweisungen des Personals zur Minderung von Risiken und zur Wahrung der allgemeinen Sicherheit zu halten.

Sie finden auf alle Fälle sowohl unsere jeweiligen Prozeduren für solche Notfälle sowie den Evakuierungsplan als Aushänge in unserer Tagespflegestätten.

ARTIKEL 9: FLUCHT / VERSCHWINDEN

Im Falle der Flucht / des Verschwindens des Seniors aus einem unserer Tagespflegestätten wenden wir die dieser Situation entsprechende Prozedur an, die Sie als Aushang in der Einrichtung finden können.

Wir verständigen zudem die Polizei sowie die Vertrauensperson der verschwundenen Person.

ARTIKEL 10: NICHTRAUCHERGESETZT VON JANUAR 2014

Wir informieren unsere geschätzten Kunden darüber, dass es nicht gestattet ist, auf dem Gelände unserer Einrichtungen zu rauchen. Es gibt jedoch im Freien spezielle Raucherbereiche, an die wir Sie gerne verweisen.

ARTIKEL 11: PROBETAG

Wir bieten unseren zukünftigen Kunden einen Probetag an (der in Rechnung gestellt wird), um den Tagesablauf in der Tagespflegestätte kennenzulernen und die Entscheidung einer möglichen Anmeldung informierter treffen zu können.

Ein Tagesvertrag wird Ihnen im Voraus übergeben, der Tag kann begonnen werden, sobald uns dieser Vertrag unterzeichnet übermittelt wurde.

In diesem Vertrag wird die Dauer (halber oder ganzer Tag), sowie Ihre finanzielle Beteiligung in Abhängigkeit davon, ob Sie bereits ein Kunde von Päiperléck oder eines anderen Pflegedienstleisters sind, aufgeführt. Hat die Pflegeversicherung keine Entscheidung zu der Kostenübernahme der stundenweisen Betreuung in einem Tagespflegeheim getroffen, wird ein



Kostenvoranschlag erstellt.

In jedem Fall ist die *Pauschale für den Aufenthalt in einem Seniorenheim* zu entrichten.

ARTIKEL 12: PAUSCHALEN UND RECHNUNGSLEGUNG

Bei Beginn der Betreuung in einem unserer Tagespflegestätten einigen wir uns gemeinsam auf eine Betreuungspauschale, die von der Anzahl der wöchentlichen Betreuungstage und den jeweiligen Wochentagen abhängt.

Wir bieten entweder Betreuungszeiten von einem Tag (+/- 8 Stunden inklusive Hin- und Rückfahrt) oder einem halben Tag (+/- 4 Stunden unter denselben Bedingungen) an.

Die Abrechnungsart wird ebenfalls zu Beginn des Vertragsabschlusses geklärt, in Abhängigkeit davon, ob Ihre Pflegeversicherung die stundenweise Betreuung in einer Tagespflegestätte übernimmt (in diesem Fall rechnen wir direkt mit der Pflegeversicherung ab). Ansonsten erstellen wir einen Kostenvoranschlag.

Der Kostenvoranschlag ist vor Beginn der Betreuung, also zwischen dem Probetag und dem ersten offiziellen Betreuungstag im Tagespflegeheim, zu unterzeichnen.

ARTIKEL 13: ABWESENHEITEN

Jede Tagespflegestätte verfügt nur über eine begrenzte Anzahl an Betreuungsplätzen. Diese Anzahl wird von der ministeriellen Zulassung unserer verschiedenen Strukturen geregelt. Wenn Sie sich bei einer unserer Tagespflegestätten anmelden, belegen Sie einen dieser Plätze (dieser Platz kann somit nicht von einem anderen Kunden belegt werden).

Daher setzen wir Sie darüber in Kenntnis, dass wir die vereinbarten Betreuungstage auch im Falle Ihrer Abwesenheit in Rechnung stellen (mit Ausnahme von Krankenhausaufenthalten, Krankheitstagen, Urlaub und begründeten Abwesenheiten).

Die Pauschale für den Aufenthalt wird berechnet, wenn wir nicht innerhalb von 48 Stunden vor Ihrer Abwesenheit benachrichtigt werden.

Diese Regelung gilt in folgenden Fällen: Die Betreuung wird entweder auf Kostenvoranschlag berechnet oder über die Beteiligung der Pflegeversicherung zu der stundenweisen Betreuung in einem Tagespflegeheim.

ARTIKEL 14: AUFENTHALT IN EINER TAGESPFLEGESTÄTTE

Wir bitten unsere Kunden, einen Tagessatz von 30,43* Euro zu entrichten (dies nennen wir *Pauschale für den Aufenthalt in einem Seniorenheim*).

* Dieser Betrag ist ein Richtwert, da er sich bei Anpassung der Rechtsgrundlagen zu den zu erbringenden Leistungen ändern kann.

Wir bestehen darauf, dass dieser Betrag vollständig zu Lasten des Kunden geht. Dies gilt auch, wenn diesem eine Beteiligung der Pflegeversicherung zugutekommt.

Tatsächlich stellt diese Pauschale eine Aufwandsentschädigung für folgende Kosten dar:

- Mahlzeiten und Snacks,
- Getränke: Tafelwasser und Filterkaffee.

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Getränke aus einem Getränkeautomaten Ihnen zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

Päiperléck S.à r.l.

Aides et Soins à Domicile – Résidences Seniors

Siège social et administratif : 64 Hiel, L-5485 Wormeldange-Haut, Tél. 24 25 - Fax 24 25 90 99

R.C.S. Luxembourg B146722 ; Numéro TVA : LU23323353 ; Agrément N° PA/09/06/016 et PA/09/11/006 ;

Matricule : 20092415350-99, Capital social de 12.500 euros

Conventionné par la CNS et agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil



- Fahrtkosten,
- Unterhaltung und Initiativen zur Autonomieerhaltung,
- Akterstellung und biografische Analyse,
- Dekoration der Pflegeheime,
- Kontakte mit Angehörigen des Kunden, sowie Beratungs- und Eingewöhnungsleistungen

Es wird darauf hingewiesen, dass sich diese Pauschale halbieren kann, wenn die Anwesenheitszeit in der Tagespflegstätte 4 Stunden nicht übersteigt und wenn die betreute Person das Mittagessen nicht vor Ort einnimmt.

ARTIKEL 15: AUSFLÜGE

Die Teilnahme an den verschiedenen Ausflügen ist nicht verpflichtend. Es kann dennoch vorkommen, dass Sie an einem Tag mit einem verbliebenen Belegschaftsmitglied mit ansonsten reduzierter Belegschaft zurückbleiben, während die restliche Gruppe an dem Ausflug teilnimmt. In diesem Fall bieten wir Ihnen ersatzweise die Betreuung an einem anderen Tag an.

Wir weisen darauf hin, dass Zusatzkosten bei Ausflügen nicht von der Gesellschaft Päiperléck getragen werden (z.B. Essen in einem Restaurant oder Eintrittskarten etc.)

Mahlzeiten auf Ausflügen sind ausdrücklich zu Lasten des Kunden. Zudem wird die Betreuungspauschale wie bei einem gewöhnlichen Anwesenheitstag im Heim berechnet.

Aus Sicherheits- und Haftungsgründen gestatten wir es bei Ausflügen nicht, dass sich der Senior von der Gruppe absondert. Insbesondere darf nicht selbständig der Heimweg angetreten werden.

ARTIKEL 16: LOGISTIK

Wir empfehlen Ihnen, je nach Bedarf einen bestimmten Geldbetrag für die wöchentlichen Supermarktbesuche sowie Ausflüge bei sich zu tragen.

Genauso wäre es wünschenswert, dass jeder Kunde seine Ausweisdokumente bei sich trägt (Personalausweis und Sozialversicherungskarte). Eine Kopie ist ausreichend.

Bei kognitiven Beeinträchtigungen steht Ihnen das Personal zur Verfügung, um Geld oder Ausweisdokumente für Sie zu verwahren.

Eine Quittung für den Erhalt von Bargeld und/oder Ausweisdokumenten wird Ihnen in zwei Exemplaren zur Unterschrift ausgehändigt. Wir führen eine Abrechnungstabelle, der wir Kassenzettel und Zahlungsbelege beifügen und die Sie jederzeit einsehen können.

ARTIKEL 17: ABWESENHEITEN

Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns 48 Stunden im Voraus (also spätestens morgens um 8:30 Uhr zwei Tage vor Ihrer vereinbarten Anwesenheit) über Ihre Abwesenheit in Kenntnis setzen würden. Ansonsten kommen die obengenannten Regeln zur Anwendung.

Sie erhalten die notwendigen Telefonnummern Ihres Heims zu Beginn Ihrer Betreuung im Tagespflegeheim.

ARTIKEL 18: KRANKHEITEN

Wir sind uns darüber bewusst, dass wir mit anfälligen Personen arbeiten. Daher können wir in unseren Einrichtungen keine Person betreuen, die Anzeichen einer ansteckenden Krankheit aufweist, die eventuell für die anderen Senioren gefährlich sein könnte.

Wir denken hierbei insbesondere an Fälle von Atemwegsinfektionen, Grippe, Magen-Darm-Erkrankungen oder jede andere Krankheit, die potenziell ansteckend für die Senioren, die wir täglich betreuen, sein kann.

Zudem dürfen Personen mit Fieber (Temperatur über 38,5 °C) die Tagespflegestätte nicht besuchen.

Wird ein Senior in der Tagespflegestätte krank oder bekommt Fieber, benachrichtigen wir die Vertrauensperson des betreffenden Seniors, um gemeinsam den Rücktransport nachhause zu organisieren.

Bei Bedarf lassen wir die Person über den Notruf 112 ins Krankenhaus einliefern. Die Vertrauensperson wird anschließend benachrichtigt.

Sollten Sie eine Präferenz bei der Wahl des Krankenhauses haben, bitten wir Sie, uns dies zu Beginn Ihrer Betreuung in der Tagespflegestätte mitzuteilen, damit wir dies in der Patientenakte vermerken können.

ARTIKEL 19: DATENSCHUTZ

Sie finden alle entsprechenden Informationen in dem CJPA-Vertrag, der Ihnen ausgehändigt wurde und der fester Bestandteil dieser Regelung ist.

Die Gesellschaft Päiperléck hält sich an die im Mai 2018 in Kraft getretene neue DSGVO.

Ein diesbezügliches Informationsblatt wird Ihnen übergeben: der unterzeichnete Rückschein muss dem Personal des Pflegeheims übergeben werden.

ARTIKEL 20: RECHT AM EIGENEN BILD

Unsere Tagespflegestätten sind Lebensräume und wir fotografieren gerne die schönen Momente, die wir gemeinsam erleben.

Diese Aufnahmen werden an den Wänden unserer Tagespflegestätten aufgestellt, aber auch auf unserer Internetseite / Facebookseite. Sie sind Anschauungsmaterial zu unseren Aktivitäten in unseren Einrichtungen.

Auch die Kinderkrippen, die uns besuchen, fotografieren gemeinsame Aktivitäten der Kinder und Senioren. Diese Aufnahmen dienen den gleichen Zwecken.

Sollten Sie damit nicht einverstanden sein, bitten wir Sie, dies dem Personal der Tagespflegestätte vor ihrem ersten Tag in einer unserer Einrichtungen ausdrücklich mitzuteilen.

ARTIKEL 21: VERWEIGERUNG EINES KUNDEN

Wir informieren Sie, dass wir bei der kategorischen Verweigerung eines Kunden, sich von uns abholen zu lassen, die Vertrauensperson benachrichtigen. Dies gilt auch im Fall von kognitiven Beeinträchtigungen.

Der Kunde wird demnach ohne jegliche Haftung der Gesellschaft Päiperléck oder deren Personal an seinem Wohnsitz belassen.



Genauso wenig können wir eine Haftung dafür übernehmen, wenn ein Kunde, der in der Lage ist, eigenständige Entscheidungen zu treffen und selbständig abzureisen, die Tagespflegestätte vor Ende des Tages verlassen möchte.

Für den Fall, dass eine Person, die die Tagespflegestätte vorzeitig verlassen hat, unter Vormundschaft gestellt wird, müssen wir im Voraus die Situation mit dem Vormund besprechen, um zu klären, ob dieser damit einverstanden ist, dass die Person unter seiner Vormundschaft das Heim frei verlässt.

Bei Weigerung der Person, sich an die Entscheidung des Vormunds zu halten, können wir diese nicht länger in unserem Hause betreuen.

ARTIKEL 22: KONTAKTDATEN

Bitte hinterlassen Sie uns vor Beginn der Betreuung in der Tagespflegestätte sämtliche Kontaktdaten und Informationen, die den Kontakt zwischen dem Personal, dem Kunden und ggf. dessen Familie/Vertrauensperson erleichtern.

Eine E-Mail-Adresse ist uns neben den Telefonnummern sehr willkommen.

ARTIKEL 23: HYGIENEPRODUKTE

Wir weisen Sie darauf hin, dass die notwendigen Hygieneprodukte (Handtücher, Waschlappen, Seife, Shampoo, Körpercreme, Deodorant und andere Hygiene- und Komfortprodukte) sowie Inkontinenzprodukte (Einlagen, Feuchttücher) durch Sie selbst bereitzustellen sind.

Es ist ebenfalls angeraten, uns eine kleine Tasche mit Ersatz-Unterwäsche bereitzustellen, sollte bei entsprechendem körperlichem oder geistigem Zustand des Seniors ein Missgeschick geschehen.

ARTIKEL 24: ALLERGIEN, MEDIZINISCHE/CHIRURGISCHE VORGESCHICHTE UND WICHTIGE INFORMATIONEN

Sollten Sie unser Pflegenetzwerk nicht einbeziehen wollen, händigen wir Ihnen bestimmte Dokumente zum Ausfüllen aus, um bestmöglich auf Sie und Ihre Bedürfnisse eingehen zu können.

Diese Dokumente erlauben es uns, den Grundstein für eine Zusammenarbeit zu legen (Kontaktdaten, laufende Behandlung, behandelnde Ärzte, medizinische und chirurgische Vorgeschichte, eventuelle Allergien, sämtliche sonstigen relevanten Daten zu der Person oder ihrer Gesundheit).

Wir bitten Sie ebenso, uns umgehend mitzuteilen, wenn bereits ein anderer Pflegedienstleister für Sie tätig ist. So können wir Kontakt mit diesem aufnehmen und die übliche Prozedur der Unterbeauftragung einleiten.

ARTIKEL 25: EINNAHME VON MEDIKAMENTEN

Sie werden medizinisch behandelt und benötigen eine Pflegekraft zur Verabreichung der Medikamente?

Bitte wenden Sie sich an Ihren behandelnden Arzt, damit Ihnen dieser die komplette Liste Ihrer einzunehmenden Medikamente zusammenstellt, sowie eine Verordnung ausstellt, die festlegt, dass die betreffende Person die Hilfe einer Pflegekraft zur Vorbereitung und Verabreichung der Medikamente benötigt.

Gegebenenfalls benötigen wir zudem ein von dem Arzt unterzeichnetes Rezept zur Kontrolle des



Blutzuckerspiegels und der Verabreichung von Insulin nach einem klar formulierten und aktuellen Zufuhrschema.

Natürlich müssen Medikamente und Injektionen durch Sie selbst bereitgestellt werden und in ihrer Original-Blisterverpackung verbleiben.

Ohne diese Dokumente können wir dem Senior keinerlei Medikamente verabreichen, da dies gegen die Gesetze, die unseren Beruf reglementieren, verstoßen würde.

Wir weisen Sie darauf hin, dass wir uns im Falle einer Unterbeauftragung dazu genötigt sehen, entweder die gesamten Medikamente oder gar keine zu verabreichen. Wir können uns die Medikamentengabe nicht mit dem Hauptdienstleister aufteilen.

ARTIKEL 26: URLAUB UND KRANKENHAUSAUFENTHALT

Bei geplanten Urlauben bitten wir Sie, uns im Vorfeld (mindestens 48 Stunden) über die Daten Ihrer Abwesenheit zu informieren.

Auch wenn die Person im Falle von Krankenhausaufenthalten nicht auf die Pflege im Eigenheim durch Päiperléck zurückgreift oder nicht eine der von der Gesellschaft betriebenen Einrichtungen besucht, ist das Personal der Einrichtung schnellstmöglich darüber in Kenntnis zu setzen.

Für die Dauer des Urlaubs oder Krankenhausaufenthalts wird die Abrechnung ausgesetzt und automatisch bei Rückkehr in die Tagespflegestelle wieder aufgenommen. Für die Dauer der Unterbrechung wird dem Kunden durch die Tagespflegestelle kein Betrag in Rechnung gestellt.

Bei einem Krankenhausaufenthalt wird Ihnen die *Pauschale für den Aufenthalt in einem Seniorenheim* nicht berechnet, wenn dieser Krankenhausaufenthalt in den Stunden vor Abfahrt in die Tagespflegestelle beginnt (also ab 17:00 Uhr am Vortag des vorgesehenen Besuchs in der Tagespflegestelle).

Dennoch wären wir Ihnen verbunden, uns auch in diesem Fall schnellstmöglich zu informieren.

Nach 17:00 Uhr (Ausnahmen gelten nur bei einer alleinlebenden Person ohne Angehörige, die nicht in der Lage ist, ihren Krankenhausaufenthalt zu melden) zieht jeder nicht gemeldete Krankenhausaufenthalt die Abrechnung der *Pauschale für den Aufenthalt in einem Seniorenheim* nach sich.

ARTIKEL 27: VERTRAGSAUFLÖSUNG UND KÜNDIGUNGSFRIST

Jeder Kunde hat das Recht, den Vertrag mit der Tagespflegestelle von Päiperléck ohne Angabe von Gründen mit einer einmonatigen Kündigungsfrist aufzulösen. Die Kündigungsfrist beginnt am Folgetag der Zustellung (persönliche Übergabe oder per Einschreiben) der unterzeichneten Kündigung.

Nur bei Eintritt der im CIPA-Vertrag angegebenen Gründe, die eine fristlose Kündigung rechtfertigen, sowie im Sterbefall der betreuten Person kann die einmonatige Kündigungsfrist wegfallen.

ARTIKEL 28: AUSSCHLUSS

Die Gesellschaft Päiperléck S.à r.l. behält sich das Recht vor, jede Person, deren körperlicher und/oder geistiger Zustand unvereinbar mit der Erhaltung ihrer eigenen Sicherheit oder der ihres Umfeldes oder der des zuständigen Personals erscheint, von der Betreuung in den Tagespflegestätten auszuschließen.



Dieser Ausschluss tritt aus Haftungsgründen und zur Risikominderung mit sofortiger Wirkung ein.

Der Vertrag zwischen der Gesellschaft Päiperléck S.à r.l. und ihrem Kunden wird von Rechts wegen nichtig und aufgelöst.

ARTIKEL 29: SCHLUSSWORT

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen jederzeit für Fragen oder weitere Auskünfte zur Verfügung.

Zögern Sie nicht, uns eventuelle Probleme bei der Organisation zu melden, die Ihnen auffallen. Dank unserer großen Flexibilität können wir so möglicherweise gemeinsam eine Lösung finden.

Wir freuen uns, Sie in einem unserer Tagespflegestätte zu empfangen,

Ihr CJPA-Team

NAME, Vorname:

Kunde

Datum: _____