

HAUSORDNUNG

Für die Einrichtungen der Zitha

2024

INHALTSVERZEICHNIS

I. ZWECK DER VERORDNUNG	3
II. AUFNAHME DES BEWOHNER	3
1. Möbel und elektronische Geräte	3
III. DAS LEBEN IN DER EINRICHTUNG	4
1. Aktivitäten und Organisation der Pflege	4
2. Medizinische Versorgung	4
3. Krankenhausaufenthalt	5
4. Pediküre und Friseur	5
5. Besuchszeiten	5
6. Räumlichkeiten, die den Bewohnern zur Verfügung gestellt werden	5
7. Haustiere	5
8. Gesprächsgruppen	6
9. Kommunikation mit den Angehörigen des Bewohners	6
10. Qualitätsansatz	6
11. Leitbild	6
IV. HOTELLERIE	6
1. Verpflegung	6
2. Zimmerservice	7
3. Chauffeur-Service	7
V. SICHERHEIT	7
1. Schutz vor Feuer	7
2. Verhinderung der Ausbreitung von Infektionen	7
3. An-/Abwesenheit eines Bewohners	8
4. Wertvolle Gegenstände	8
VI. VERFÜGBARKEIT DER DIREKTION	8
VII. PERSONAL	9
VIII. ANHÄNGE	9

I. ZWECK DER VERORDNUNG

Die Hausordnung ist ein Dokument, das die Regeln für das Gemeinschaftsleben in den Seniorien festlegt, und zwar für Bewohner, Besucher, Mitarbeiter und alle anderen Beteiligten.

Anwendungsbereich

Bewohner, ihr familiäres Umfeld, Angehörige oder Vertrauenspersonen, Angestellte, Praktikanten, Freiwillige und alle anderen Beteiligten oder Besucher, die direkt oder indirekt mit dem Bewohner in Verbindung stehen.

Identifikation des Unternehmens

Name: ZithaSenior S.A. / ZithaServices S.A.

Adresse: 30 rue Ste Zithe; L-2763 LUXEMBURG

Handelsregister: B122345 / B149349

Gesetzlicher Rahmen

Die Hausordnung fügt sich in den Regelungsrahmen ein, der im Gesetz vom 23. August 2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen vorgesehen ist.

II. AUFNAHME DES BEWOHNERS

Ein Aufnahmedatum wird zwischen dem zukünftigen Bewohner, ggf. seinem Vertreter, und der Einrichtung vereinbart.

Der Bewohner und seine Angehörigen kümmern sich um die Organisation des Umzugs. Am Tag der Aufnahme werden der Bewohner und seine Begleitpersonen von einem Mitglied des Pflorgeteams begrüßt.

Der Heimvertrag und der Betreuungsvertrag (falls zutreffend) werden spätestens am Tag der Aufnahme unterzeichnet, es sei denn, es handelt sich um eine Notaufnahme. Mit der Unterzeichnung dieser Heim- und Betreuungsverträge erklären der Bewohner und/oder seine Angehörigen, dass sie die Seniorie als Dienstleister im Rahmen von Hilfe und Pflege akzeptieren.

Die von einem Vertreter der Einrichtung und dem Bewohner und/oder seinen Angehörigen erstellte Bestandsaufnahme wird von den beteiligten Parteien unterzeichnet.

Der Bewohner ist verpflichtet, die Ummeldung seines Wohnsitzes bei den zuständigen Behörden zu veranlassen.

1. Möbel und elektronische Geräte

Die Zimmer sind mit Standardmöbeln ausgestattet, die aus einem Pflegebett mit angepasster Matratze, geeigneter Bettwäsche, einem Tisch, Stühlen, einem Schrank, einem Kühlschrank und einem privaten Safe bestehen. Der Bewohner kann im Rahmen der verfügbaren Fläche und unter der

Bedingung, dass die Zugänglichkeit nicht beeinträchtigt wird, sein privates Mobiliar aufstellen, um einen reibungslosen Ablauf der Pflege zu gewährleisten.

Es dürfen keine neuen technischen Installationen oder Änderungen an bestehenden Installationen ohne vorherige Zustimmung des technischen Dienstes der Seniorie vorgenommen werden. Der technische Dienst behält sich das Recht vor, alle verwendeten elektronischen Geräte auf ihre elektrische Unversehrtheit zu überprüfen.

Aus Sicherheitsgründen wird vom Verlegen von Teppichen abgeraten.

Es wird vorausgesetzt, dass alle beweglichen Gegenstände, Mobiliar und technischen Einrichtungen mit Respekt behandelt werden. Bei unsachgemäßer Nutzung oder mutwilliger Beschädigung behält sich die Seniorie das Recht vor, die Instandsetzung in Rechnung zu stellen.

III. DAS LEBEN IN DER EINRICHTUNG

1. Aktivitäten und Organisation der Pflege

Der Bewohner organisiert seinen Tagesablauf und seine Aktivitäten selbstständig. Die Einrichtung verpflichtet sich gemäß den Zulassungs- und Vertragsbedingungen, die von den Versicherungen des Bewohners gewährten Leistungen und die von den für den Bewohner zuständigen Ärzten verordneten Pflegeleistungen zu erbringen.

Die Seniorie bietet dem Bewohner die Teilnahme an verschiedenen Betreuungs- und Begleitprogrammen mit psychosozialer und/oder therapeutischer Zielsetzung. Nach angemessener Information entscheidet der Bewohner selbstständig und entsprechend seiner Interessen und Fähigkeiten über die Teilnahme an Einzel- oder Gruppenaktivitäten.

2. Medizinische Versorgung

Die freie Wahl unter den von der Einrichtung zugelassenen Ärzten ist gewährleistet. Der Belegarzt gewährleistet die fachärztliche Betreuung mit Diagnose und Behandlung. Der für den Bewohner zuständige Arzt organisiert seine Vertretung im Falle seiner Abwesenheit. Ein ärztlicher Bereitschaftsdienst wird auf nationaler Ebene mit einer lokal-regionalen Koordination organisiert.

Die Arztbesuche werden systematisch von einer Krankenschwester begleitet, die die Dokumentation und die angemessene Durchführung der verordneten Leistungen gewährleistet.

Arztbesuche in einer externen Arztpraxis werden vorzugsweise von einem Mitglied des Pflegeteams begleitet, wenn kein Angehöriger zur Verfügung steht. Die Stunden der Begleitung werden zu den geltenden Stundensätzen berechnet. Transporte mit dem Ambulanztaxi werden dem Bewohner direkt vom jeweiligen Dienstleister in Rechnung gestellt.

Die Verwaltung und Verabreichung von Medikamenten ist gemäß den ärztlichen Verordnungen ausschließlich dem Pflegeteam der Seniorie vorbehalten. Die Leistungen im Zusammenhang mit dieser

Medikamentenverwaltung können je nach Arbeitsaufwand zusätzlich zum Unterkunftspreis und nach den geltenden Tarifen verrechnet werden.

3. Krankenhausaufenthalt

Bei einer Verlegung des Bewohners in ein Krankenhaus gewährleistet die Seniorie die Übermittlung der angemessenen persönlichen, sozialmedizinischen und therapeutischen Informationen. Während des Krankenhausaufenthalts stellt die Seniorie sicher, dass die Informationen des Krankenhauses an den behandelnden Arzt des Bewohners und bei Einverständnis des Bewohners an seine Angehörigen weitergeleitet werden.

Das Team der Seniorie kann die Pflege der Wäsche während des Krankenhausaufenthalts übernehmen, wenn die Angehörigen nicht verfügbar sind und gegen eine Rechnung, je nach Arbeitsaufwand.

4. Pediküre und Friseur

Die Bereitstellung einer anerkannten Pediküre wird von der Seniorie organisiert.

Die Zugänglichkeit eines internen Friseursalons wird von der Seniorie organisiert.

Die von der Pediküre und dem Friseur erbrachten Leistungen werden von den Dienstleistern selbst in Rechnung gestellt, ohne dass die Seniorie dafür haftbar gemacht werden kann.

5. Besuchszeiten

Besuche sind den ganzen Tag über und auch nachts erlaubt. Es wird empfohlen, die Mittagsruhe- und Nachtruhezeiten der Bewohner zu respektieren; Ausnahmen werden bei Sterbebegleitung gewährt.

Aus Sicherheitsgründen bleiben die Außentüren des Gebäudes geschlossen und werden rund um die Uhr videoüberwacht. Die Videoaufnahmen werden 14 Tage lang gespeichert.

6. Räumlichkeiten, die den Bewohnern zur Verfügung gestellt werden

Die Seniorie stellt den Bewohnern und ihren Angehörigen gesellige Gemeinschaftsräume zur Verfügung, die auf die Bedürfnisse der Bewohner und ihrer Angehörigen zugeschnitten sind.

Therapeutische Aktivitäten werden den Bewohnern in eigens dafür ausgestatteten Räumen angeboten.

Auf Wunsch des Bewohners oder seiner Angehörigen können kleine Räume für Feiern oder Versammlungen reserviert werden. Ein Catering kann gegen eine zusätzliche Rechnung bestellt werden.

7. Haustiere

Dem Bewohner ist es nicht gestattet, selbst Haustiere in seinem Zimmer zu halten. Bei Besuchen sind Haustiere jedoch weiterhin erlaubt, sofern sie keine Gefahr für andere Bewohner oder das Personal darstellen. Hunde müssen in der gesamten Seniorie an der Leine geführt werden. Bei Nichtbeachtung behält sich die Seniorie das Recht vor, dem Tier den Zutritt zum Gebäude zu verweigern.

8. Gesprächsgruppen

Die Seniorie organisiert regelmäßig Gesprächsgruppen ("Poterronnen"), in denen die Bewohner und die Verantwortlichen der Einrichtung zusammenkommen. Ziel der Poterronnen ist es, den Bewohnern die Möglichkeit zu geben, sich aktiv an der täglichen Organisation der Einrichtung zu beteiligen, Beschwerden zu äußern und Vorschläge zu unterbreiten. Der Inhalt dieser Gesprächsrunden wird dokumentiert und auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

9. Kommunikation mit den Angehörigen des Bewohners

Mindestens einmal im Jahr lädt die Direktion der Seniorie den Bewohner und auf Wunsch auch seine Angehörigen ein, um die Zufriedenheit mit den Leistungen der Seniorie zu evaluieren. Über diese offiziellen Treffen hinaus können Bewohner oder Angehörige jederzeit um einen individuellen Termin mit der Direktion bitten.

Größere Änderungen und Modifikationen, die die Organisation der Seniorie betreffen, werden dem Bewohner und auf Wunsch auch seinen Angehörigen durch einen persönlichen Brief und eine Einladung zu einer Informationsveranstaltung mitgeteilt. Die Angehörigen können sich auch für den Newsletter anmelden und erhalten dann das Programm der Aktivitäten.

10. Qualitätsansatz

Im Rahmen des Qualitätsmanagements steht ein computergestütztes Beschwerdesystem zur Verfügung. Im Falle einer Beschwerde oder Unzufriedenheit wird der Bewohner oder sein Umfeld aufgefordert, seine Beschwerde zu erfassen. Ein Mitarbeiter der Seniorie kann um Unterstützung gebeten werden, oder es ist eine direkte Eingabe über die Internetseite (www.zithasenor.lu) möglich. Die Beschwerde wird umgehend an die Direktion der Seniorie weitergeleitet und je nach Dringlichkeit wird innerhalb einer angemessenen Frist eine Rückmeldung gegeben.

11. Leitbild

Das Leitbild Zitha stellt die Bezugswerte für alle Handlungen und Leistungen der Seniorie dar. Ihr Inhalt ist auf www.zitha.lu oder in Form einer Broschüre am Empfang der Seniorie erhältlich.

IV. HOTELLERIE

1. Verpflegung

Es werden drei Hauptmahlzeiten und ein Snack angeboten. Wasser, Kaffee und Tee werden bei den Mahlzeiten und Snacks kostenlos zur Verfügung gestellt. Andere Getränke sind gemäß den ausgeschriebenen Preisen kostenpflichtig. Frisches Obst der Saison wird jederzeit kostenlos angeboten.

Damit der Bewohner seine täglichen Menüs nach seinen Wünschen auswählen kann, wird das wöchentliche Menüprogramm ausgehängt. Auf ärztliche Anordnung können Diäten angeboten werden.

Angehörige des Bewohners sind am Tisch willkommen, wenn sie innerhalb einer angemessenen Frist reservieren. Die Preise für Besuchermahlzeiten werden ausgehängt.

Im Rahmen der gesellschaftlichen Integration der Bewohner der Seniorie werden regelmäßig Besucher aus anderen Strukturen oder Diensten, wie den Clubs activ +, den Kommissionen oder Delegationen der Gemeinde empfangen, um an verschiedenen Veranstaltungen oder Festen teilzunehmen.

2. Zimmerservice

Grundsätzlich wird der Bewohner gebeten, sich zu den Mahlzeiten ins Restaurant zu begeben. Seine Transfers werden vom Team der Seniorie unterstützt.

Ein Zimmerservice wird kostenlos organisiert, wenn eine medizinische Indikation vorliegt. Wenn der Bewohner von sich aus Mahlzeiten auf dem Zimmer bestellt, wird dieser Service zusätzlich nach den geltenden Tarifen berechnet.

3. Chauffeur-Service

Der Bewohner kann begleitete oder unbegleitete Transporte zu Zielen seiner Wahl bestellen, deren Kosten nach den geltenden Tarifen zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

V. SICHERHEIT

Der Empfang der Seniorie ist jeden Tag und rund um die Uhr besetzt und steht für Auskünfte und Beratung zur Verfügung.

1. Schutz vor Feuer

Innerhalb der Gebäude ist das Rauchen strengstens untersagt (außer in bestimmten, dafür vorgesehenen Räumen). Jeglicher Umgang mit Feuer ist strengstens untersagt (z. B. Kerzen).

Notausgänge, Brandschutztüren sowie Feuerlöscheinrichtungen müssen unbedingt freigehalten werden.

Die Seniorie verfügt über ein Brandschutz-, Alarm- und Evakuierungssystem. Das Alarmsystem ist auf direktem Weg mit den Rettungs- und Hilfsdiensten des Großherzogtums Luxemburg (CGDIS) verbunden.

Alle Mitarbeiter nehmen regelmäßig an angemessenen Brandschutz- und Evakuierungstrainings teil. Im Brandfall und bis zum Eintreffen der Not- und Rettungsdienste sind die Anweisungen des Personals zu befolgen.

Das Sicherheitsregister wird regelmäßig auf dem neuesten Stand gehalten.

2. Verhinderung der Ausbreitung von Infektionen

Die Gewährleistung der Sicherheit, der Gesundheit und des Wohlbefindens der Bewohner und aller Beteiligten hat in der Seniorie oberste Priorität. Die Ausbreitung einer erkannten ansteckenden Infektion muss unterbunden werden.

- **Impfungen**
Die Seniorie besteht nachdrücklich darauf, dass alle Mitarbeiter, Bewohner und Besucher nach Absprache mit ihrem jeweiligen Arzt die geltenden nationalen und internationalen Impfempfehlungen befolgen.
- **Persönliche Schutzausrüstung (PSA)**
Im Falle einer Infektion mit erkannter Ansteckungsgefahr wird dem Personal, den Besuchern und den Bewohnern geeignetes persönliches Schutzmaterial zur Verfügung gestellt. Auf ärztliches Gutachten und Entscheidung der Direktion der Seniorie kann das Tragen von persönlicher Schutzausrüstung vor dem Betreten des Zimmers des Bewohners für obligatorisch erklärt werden.
- **Isolation**
Bei einer Infektion mit einem ansteckenden Krankheitserreger kann die Direktion der Seniorie auf ärztlichen Rat hin eine vorübergehende Isolierung des infizierten Bewohners in einem Zimmer beschließen. Der Zugang zu einem isolierten Zimmer ist nur mit vorheriger Genehmigung der Direktion und unter strikter Einhaltung der Verhaltensregeln möglich (z. B. Anlegen einer PSA, vorübergehende Begrenzung des Besuchs, ...).

3. An-/Abwesenheit eines Bewohners

Der Bewohner gestaltet seinen Tag selbstständig nach seinen Wünschen und seinem Rhythmus. Aus organisatorischen und Sicherheitsgründen ist es ratsam, dass der Bewohner seine Abwesenheit und seine Rückkehr dem Personal der Abteilung und/oder dem Empfang der Seniorie mitteilt.

Wenn der Bewohner ein Weglaufschutzsystem trägt, wird er gebeten, dieses vor dem Verlassen des Gebäudes am Empfang abzugeben und bei seiner Rückkehr wieder anzulegen.

4. Wertvolle Gegenstände

Die Direktion der Seniorie übernimmt keine Verantwortung für den Verlust oder Diebstahl von Wertgegenständen. Dem Bewohner und seiner Familie/seinen Angehörigen wird dringend davon abgeraten, Wertgegenstände oder größere Geldsummen in der Einrichtung aufzubewahren. Jedes Zimmer ist mit einem eigenen Safe ausgestattet.

VI. VERFÜGBARKEIT DER DIREKTION

In der Regel ist ein Direktionsmitglied während der Bürozeiten auf dem Gelände erreichbar. Bei außergewöhnlicher Abwesenheit ist die Direktion über den Empfang oder das Sekretariat der Seniorie erreichbar.

VII. PERSONAL

Alle vom Personal einzuhaltenden Bestimmungen sind in der spezifischen Arbeitsordnung (RTS) festgelegt, die von den Personaldelegationen und dem Arbeitgeber gemeinsam unterzeichnet wurde und vom SAS-Tarifvertrag (Artikel 9 der koordinierten und aktualisierten Fassungen vom 30. November 2010) und vom FHL-Tarifvertrag (Artikel 6 der koordinierten Fassung vom 16. Dezember 2014) gefordert wird.

VIII. ANHÄNGE

- Projet d'établissement Zitha