

## **Geschäftsordnung des Wohn- und Betreuungszentrums für ältere Menschen**

**Verordnung, die am 10.12.1999 vom Kollegium der Bürgermeister und Schöffen beschlossen wurde**

Das Ziel des Zentrums ist es, den Personen, die dort aufgenommen werden, einen sicheren Lebensraum zur Verfügung zu stellen, der eine Unterkunft und Gemeinschaftsdienste umfasst.

Die verschiedenen Leistungen, die für die Verrichtungen des täglichen Lebens erforderlich sind, werden von den Mitarbeitern des Zentrums entsprechend den Bedürfnissen der Bewohner erbracht.

### **Recapitulation**

1. Funktionsweise
2. Nutzung von Privaträumen
3. Nutzung der Gemeinschaftsräume
4. Nutzung von Dienstleistungen, die den Bewohnern angeboten werden
5. Beziehungen zu den Mitarbeitern
6. Versicherungen

### **1. BETRIEB**

#### **1.1. Aufnahmen**

Für die Aufnahme von Bewohnern in das Zentrum sowie für die Abreise sind ausschließlich die zuständigen Stellen der Gemeinde Strassen zuständig.

#### **1.2 Leitung**

Das Zentrum wird vor Ort durch eine(n) Leitungsbeauftragte(n) vertreten, der/die für die Lösung aller Fragen zuständig ist, die den reibungslosen Betrieb des Zentrums und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner betreffen. In dieser Funktion sorgt er/sie für die ordnungsgemäße Anwendung der vorliegenden Hausordnung. Er/sie trägt die hierarchische Verantwortung für das Personal des Zentrums.

#### **1.3 Einzug - Umzug**

Ein- und Auszüge werden von den Bewohnerinnen und Bewohnern auf eigene Kosten zu einem mit der Wohnheimleitung vereinbarten Termin durchgeführt.

Vor dem Einzug und nach dem Auszug wird eine Bestandsaufnahme in Anwesenheit des Bewohners oder von

seinen Vertreter. Bei dieser Gelegenheit unterschreibt der Bewohner für den Erhalt der Schlüssel seines Appartements. Diese Schlüssel müssen bei der endgültigen Abreise des Bewohners zurückgegeben werden.

Für das Anbringen von Kronleuchtern und Bildern wird der Bewohner den technischen Dienst des Zentrums in Anspruch nehmen, und zwar kostenlos.

Der Bewohner wird gebeten, bei der Aufnahme in das Zentrum einen Fragebogen auszufüllen, der dazu dient, mehr über seine Vorlieben, Gewohnheiten und seinen Gesundheitszustand zu erfahren.

Der Bewohner gibt auch an, ob er möchte, dass eine namentlich genannte Person benachrichtigt wird, wenn er krank ist oder ungewöhnlich lange abwesend ist.

#### **1.4. Abgänge und Abwesenheiten**

Jedem Bewohner steht es frei, das Haus zu den Zeiten und für die Dauer zu verlassen, die er für richtig hält.

Jeder Bewohner kann außerdem zu jeder Tageszeit seine Familie und Freunde empfangen.

Es wird gewünscht, dass die Bewohner die Heimleitung über mehrtägige Abwesenheiten informieren.

#### **1.5. Sicherheit**

Aus offensichtlichen Sicherheitsgründen ist es den Bewohnern strengstens untersagt, jemandem einen Schlüssel oder Zweitschlüssel zu ihrer Unterkunft auszuhändigen.

Außerdem wird empfohlen, den Namen und die Adresse des Zentrums nicht auf dem Schlüsselanhänger, an dem die Schlüssel des Bewohners befestigt sind, oder auf dem Ausweis für den Parkplatz anzubringen.

Bewohner, die dies wünschen, können den Schlüssel während ihrer Abwesenheit bei der Direktion hinterlegen, unabhängig davon, wie lange sie abwesend sind. Bei einer mehrtägigen Abwesenheit wird der Schlüssel in einen verschlossenen Umschlag gelegt und in dem für Schlüssel vorgesehenen Schrank aufbewahrt.

Die Türen der Unterkünfte müssen auch bei kurzfristiger Abwesenheit verschlossen sein.

#### **1.6. Zugang zu Wohnraum**

Kein Mitarbeiter darf eine Unterkunft in Abwesenheit des Bewohners betreten, außer in Notfällen (Feuer, Wasserleck ...) und in Begleitung eines Verantwortlichen.

Die Türen der Unterkünfte sind mit Sicherheitsschlössern versehen. Es ist verboten, diese zu verändern oder zusätzliche Schlösser oder Innenverriegelungen anzubringen.

Wenn ein Bewohner seine Schlüssel oder seinen Parkausweis verloren hat, kann er bei der Zentrumsleitung gegen eine Gebühr einen Zweitschlüssel erhalten.

#### **1.7 Abreise des Bewohners**

Einen Monat nach dem endgültigen Auszug eines Bewohners behält sich die Zentrumsleitung das Recht vor, die Möbel auf eigene Kosten in einen dafür vorgesehenen Lagerraum in den Untergeschossen des Zentrums zu verlagern.

## **2. NUTZUNG VON PRIVATRÄUMEN**

### **2.1. Beschäftigung**

Die zur Verfügung gestellte Wohnung ist ein Wohnraum, was jegliche kommerzielle, berufliche oder freiberufliche Tätigkeit in ihr verbietet.

Die Rechte jedes Bewohners in der ihm zur Verfügung gestellten Wohnung sind die Rechte eines jeden Wohnungsinhabers und unterliegen denselben Beschränkungen: Der Bewohner muss die Räumlichkeiten nutzen, ohne

die anderen Bewohner in ihrer Nutzung zu stören. Dies bedeutet, ohne dass diese Aufzählung einschränkend ist, dass er jeden Lärm vermeiden muss, der

Nachbarn nicht zu belästigen, Radio- und Fernsehgeräte diskret zu benutzen und sich generell sozialverträglich zu verhalten.

## **2.2. Einrichtung**

Da die Unterkünfte unmöbliert zur Verfügung gestellt werden, ist es Sache des Bewohners, die von ihm als notwendig erachtete Möblierung einzurichten.

Im Allgemeinen müssen die bereitgestellten Geräte und Accessoires, insbesondere im Duschaum und in der Küche, gemäß ihrer Bestimmung und normalen Nutzung verwendet werden.

Aus Sicherheitsgründen wurde die Option "vollelektrisch" für die Ausstattung der Wohnungen gewählt. Es ist daher verboten, flammen- oder katalysebetriebene Heiz- oder Kochgeräte in die Wohnungen zu bringen.

## **2.3 Änderungen**

Der Bewohner darf unter keinen Umständen Änderungen an den Wand- oder Bodenbelägen vornehmen.

## **2.4. Pflege**

Der Bewohner muss als guter Familienvater für die normale Instandhaltung der Einrichtungen seiner Unterkunft sorgen, so dass sie ständig in einem guten Betriebszustand gehalten werden.

Außerdem darf nur das Personal des Zentrums selbst oder eine externe Firma die Geräte des Zentrums warten oder reparieren.

## **2.5. Äußeres Erscheinungsbild**

Jeder Bewohner achtet darauf, nichts auf seinem Balkon oder an seinen Fenstern anzubringen, was die Ästhetik der Fassaden beeinträchtigen könnte. Insbesondere ist es verboten, Kisten zu lagern und Wäsche auf den Balkonen zu trocknen.

Um ein einheitliches Erscheinungsbild des Gebäudes zu erhalten, wurden in allen Wohnungen Vorhänge angebracht. Ihre Pflege wird vom Zentrum übernommen.

## **2.6. Haustiere**

Trotz des Bestrebens, die Freiheiten der Bewohner nicht zu beeinträchtigen, sah sich die Heimleitung gezwungen, zu beschließen, dass Hunde, Katzen und andere Tiere, die die Nachbarschaft stören könnten, nicht im Heim zugelassen werden dürfen, auch nicht zeitweise. Sie könnten im Falle von Krankheit, Unpässlichkeit oder Abwesenheit des Bewohners unüberwindbare Probleme verursachen.

# **3. NUTZUNG VON GEMEINSCHAFTSRÄUMEN**

Jeder Bewohner sollte sich in den Gemeinschaftsbereichen so verhalten, als wäre er dort zu Hause und alle anderen seine Gäste, deren Aufenthalt er so angenehm wie möglich gestalten möchte.

Eine der Folgen dieser Geisteshaltung ist, dass er der Rezeption unverzüglich alle Anomalien, Beschädigungen und Mängel melden wird, die er feststellen könnte.

## **3.1 Verkehr, Aufzüge**

Es ist strengstens verboten, Gepäck oder verschiedene Gegenstände dauerhaft in den Fluren abzustellen und die Aufzüge missbräuchlich zu blockieren.

In Bezug auf die Müllsammlung gibt es im Untergeschoss Orte mit entsprechenden Behältern.

Jegliche Beschriftung oder Plakatierung ist außerhalb der zu diesem Zweck aufgestellten Tafeln, die den Bewohnern zur Verfügung stehen, verboten.

### **3.2. Lounges und Gemeinschaftsräume**

Das Zentrum verfügt über mehrere Salons und Räume, die den Bewohnern in der Regel zu jeder Zeit zugänglich sind:

- 1 Mehrzweckraum
- 1 Aufenthaltsraum
- 1 Hobbyraum
- 1 Aufenthalt Cafeteria
- 1 Waschküche
- 1 Badezimmer
- 1 Krankenstation
- 1 Laden

### **3.3 Arztpraxis und Behandlungsraum**

Die Bewohner wenden sich an einen Arzt ihrer Wahl. Die Ärzte können die Bewohner in ihren Unterkünften besuchen.

Ebenso können besondere Pflegemaßnahmen, Untersuchungen oder Blutentnahmen von Krankenschwestern oder externen Labors durchgeführt werden.

### **3.4. Waschküche**

Die Waschküche ist für alle Bewohner zwischen 8:00 und 20:00 Uhr zugänglich. Sie ist mit mehreren Waschmaschinen und Trocknern ausgestattet, deren Betrieb durch Münzen gesteuert wird. Die Bewohner können während der Bürozeiten (9:00 - 17:00 Uhr) Münzen bei der Direktion kaufen.

### **3.5. Parkplätze und Fußwege**

Das Parken von Fahrzeugen der Bewohner ist im Rahmen der verfügbaren Parkplätze im Gartengeschoss und gegen Zahlung einer monatlichen Miete erlaubt.

Der Zugang zum Parkhaus auf Gartenebene ist ausschließlich den Bewohnern vorbehalten. Der Ausweis, der diesen Zugang ermöglicht, ist nicht übertragbar.

## **4. NUTZUNG DER DEN BEWOHNERN ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN**

Alle Mitarbeiter des Zentrums sind bestrebt, den Bewohnern den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Diese Aufgabe wird erleichtert, wenn die Bewohner sich gegenüber den Mitarbeitern höflich und freundlich verhalten. Es kann jedoch vorkommen, dass die Leistungen des Personals nicht immer den Erwartungen des Bewohners entsprechen. In solchen Fällen wird den Bewohnern dringend empfohlen, nicht mit dem betreffenden Mitarbeiter zu diskutieren, sondern die Leitung über die Schwierigkeiten zu informieren.

### **4.1 Information**

#### Tafeln

An verschiedenen Stellen weisen Informationstafeln die Bewohner darauf hin:

- die Wochenmenüs
- das Animationsprogramm
- die Ankunft jedes neuen Bewohners

und verbreiten auf Initiative der Direktion allgemeine Informationen. Mit Zustimmung der Direktion können diese

Schilder auch von den Bewohnern genutzt werden.

#### Versammlungen

Die Bewohner werden eingeladen, an verschiedenen Arten von Treffen teilzunehmen, die von der Direktion vorgeschlagen werden, nämlich der Kommission

Restaurant und der Animationsausschuss.

## **4.2 Verpflegung**

### Frühstück (auf Anfrage)

Wenn Sie 24 Stunden im Voraus bestellen, kann das Frühstück gegen 8.00 Uhr im Zimmer serviert werden. Für den Zimmerservice wird in der Regel kein Aufpreis verlangt.

### Mittagessen

Das Restaurant ist von 11:30 bis 14:00 Uhr geöffnet. Das Mittagessen muss im Restaurant serviert werden, außer bei physischer Unmöglichkeit, wo es gegen einen Aufpreis im Zimmer serviert werden kann. Für das Mittagessen im Restaurant kann der Bewohner zwischen verschiedenen Angeboten wählen:

Die Mahlzeit besteht aus :

- einer Suppe oder einer Vorspeise nach Wahl.
- einem Hauptgericht, dessen Auswahl aus :
  - \* 1 Protein  
(Fleisch, Fisch oder Ei, Geflügel)
  - \* 1 stärkehaltiges Nahrungsmittel
  - \* 2 Gemüse, davon 1 grünes (Salate)
  - \* 1 leichtes Menü
- einer Frucht oder einem Dessert nach Wahl

Der Speiseplan für jede Woche wird den Bewohnern zur Verfügung gestellt. Auf der Grundlage dieses Menüs kann auf ausdrücklichen Wunsch eines Bewohners mit einer Mindestfrist von 24 Stunden ein Ersatzmenü beschafft werden. Dieser Antrag muss bei der Direktion gestellt werden.

### Abendessen (auf Wunsch)

Das Restaurant kann auch abends geöffnet werden, entweder anlässlich einer Abendveranstaltung oder auf besonderen Wunsch einer Gruppe von Bewohnern.

### Diäten

Jede vom Arzt verordnete Diät wird eingehalten. Sie muss der Schulleitung rechtzeitig mitgeteilt werden.

### Gastmahlzeiten

Es ist möglich, Gäste an seinem Tisch zu empfangen, sofern man die Direktion am Vortag darüber informiert. Der kleine Salon im Restaurant ist speziell für die Gäste der Bewohner vorgesehen.

### Besondere Leistungen

Festtagsmenüs, Cocktails, Aperitifs, Snacks können von den Bewohnerinnen und Bewohnern bestellt werden. In diesem Fall wird ihnen ein Vorschlag mit einem Kostenvoranschlag zur Zustimmung unterbreitet.

### Aufenthalt - Cafeteria

Er ist von 9.00 bis 19.00 Uhr geöffnet. Die gewünschten Getränke werden entweder direkt bezahlt oder notiert und am Ende des Monats in Rechnung gestellt. Es ist wünschenswert, dass die Bewohner das Heft mit den Aufzeichnungen der ausgeschenkten Getränke unterschreiben.

## **4.3. Haushalt in den Wohnungen**

Die Unterkünfte werden auf Wunsch vom Personal des Zentrums gereinigt (gegen Bezahlung) : Wöchentliche Grundreinigung des Wohn- und Sanitärbereichs: Boden, Möbel, Dekorationsgegenstände.

In der Pauschale enthalten sind:

- vierteljährliche Wartung der Fenster und des Balkons
- Wartung der Keller, 1 x pro Jahr
- Pflege der Segel, 1 x pro Jahr.

#### **4.4. Wäscherei**

Die Bewohnerinnen und Bewohner pflegen ihre Wäsche selbst. Zu diesem Zweck gibt es eine Waschküche, die täglich zwischen 8:00 und 20:00 Uhr zugänglich ist.

Für Bewohner, die ihre Wäsche nicht selbst pflegen möchten, organisiert das Zentrum ein Abholsystem durch eine externe Firma. In diesem Fall ist es ratsam, die Kleidung durch eine Markierung zu personalisieren.

Auf Anfrage stellt die Direktion die Abholzeiten und die Preise für diese Leistungen zur Verfügung.

#### **4.5. Animationen**

Den Bewohnern werden mehrmals im Monat Aktivitäten angeboten. Es steht ihnen frei, daran teilzunehmen oder nicht.

Die Bewohner werden gebeten, ihre Vorlieben und Wünsche mitzuteilen, wenn sie besondere Aktivitäten wünschen.

#### **4.6. Kleine Fehlerbehebungen**

Der technische Dienst des Zentrums steht den Bewohnern zur Verfügung, um Reparaturen an der Ausstattung (Sanitäranlagen, Elektrizität, ....) der Unterkunft durchzuführen oder durchführen zu lassen und kostenlos einige kleine Arbeiten auszuführen: Glühbirnen auswechseln, Bilder aufhängen ...).

Der Kauf aller notwendigen Vorräte ist von den Bewohnerinnen und Bewohnern zu tragen.

Jede Bitte um Intervention muss bei der Direktion vorgebracht werden, die sie an den Verantwortlichen für die Instandhaltung weiterleitet.

Der Aufbau von Möbeln sowie deren Einrichtung gehören nicht zu den im Mietpreis enthaltenen kleinen Hilfeleistungen.

#### **4.7. Marktbestimmte Dienstleistungen**

Einwegvorlagen, die bei Inkontinenz verwendet werden, können vom Zentrum bereitgestellt werden. Die Versorgung erfolgt in vollständigen Paketen. Angebrochene Pakete werden vom Bewohner in seiner Wohnung aufbewahrt.

Der Preis für diesen Schutz wird auf der Monatsrechnung ausgewiesen.

Geeignete Abfallbehälter für die Entsorgung von Einweg-Schutzkleidung werden den Bewohnern, die dies wünschen, gegen Bezahlung zur Verfügung gestellt.

#### **4.8. Verschiedene Dienste (Rezeption - Empfang - Leitung)**

Die Heimleitung steht den Bewohnerinnen und Bewohnern von 9.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung. Es ist möglich, mit ihr telefonisch zu kommunizieren.

Die Direktion ist zuständig für :

- die Bewohner zu empfangen
- die Informationen über das Essen und die Cafeteria auf dem neuesten Stand zu halten: Anwesenheiten, Abwesenheiten, Auswahl, Sonderbestellungen usw. ....
- den Bewohnern kleine Dienstleistungen anzubieten: Briefmarken verkaufen, Taxis rufen (zum aktuellen Telefentarif), Fotokopien anfertigen (gegen Bezahlung gegen eine ausgehängte Gebühr).
- die Anfragen für den Einsatz des Haustechnikers, der Putzfrau, des internen Dienstes für soziale und familiäre Hilfe zu registrieren.

Auf schriftliche Anfrage kann die Direktion empfohlene Pakete und Briefe entgegennehmen.

#### **4.9 Liberale medizinische und paramedizinische Akteure**

Der Bewohner kann einen Arzt, einen Physiotherapeuten, eine Krankenschwester und jeden anderen freiberuflichen Praktiker seiner Wahl hinzuziehen.

Die Verschreibungen der konsultierten Ärzte müssen der Leitung des Zentrums mitgeteilt werden, damit das Pflegepersonal und eventuell das Restaurantpersonal auf ihre Einhaltung achten können.

#### **4.10. Häusliche Pflege**

Auf ärztliche Anordnung kann ein ambulanter Pflegedienst in Anspruch genommen werden, der direkt in der Wohnung des Bewohners tätig wird. Die Heimleitung muss über diese Verordnung informiert werden und organisiert die Einsätze.

#### **4.11. Das Pflegepersonal des Zentrums**

Im Bedarfsfall (kurze Krankheit, leichte Unpässlichkeit, ...) erhalten die Bewohner von diesem Personal die notwendigen Hilfen und Unterstützungen. Um ein Maximum an Autonomie zu bewahren, werden nur die Leistungen erbracht, die für das tägliche Leben des Bewohners unerlässlich sind.

#### **4.12. Fernsehen**

Jede Wohnung ist mit einem kollektiven Antennenanschluss ausgestattet, dessen Gebühr den Bewohnern jährlich in Rechnung gestellt wird.

### **5. BEZIEHUNGEN ZU DEN MITARBEITERN**

#### **5.1. Trinkgelder**

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden gebeten, dem Personal, mit dem sie direkt zu tun haben, kein Trinkgeld zu geben.

### **6. VERSICHERUNGEN**

Der Betreiber des Zentrums hat eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen, die Personenschäden bis zu einer Höhe von 2.478.935,24 EUR und Sachschäden bis zu einer Höhe von 247.893,52 EUR abdeckt.

Diese Beträge werden jährlich entsprechend der Entwicklung des Index der Lebenshaltungskosten überprüft.

Werden ebenfalls gezeichnet:

- Mietrisikoversicherung, die die Risiken Feuer, Explosion, Gas, Blitzschlag, Sturm und Wasser umfasst
- Der Betreiber übernimmt die Haftung, die sich aus dem Betrieb ergeben kann, insbesondere für böswillige Handlungen, Brände, Unfälle, Schäden oder Verletzungen, die sich aus den konzessionierten Anlagen und dem darin beschäftigten Personal ergeben können.
- die persönliche Haftpflichtversicherung der Bewohnerinnen und Bewohner.

Diese Versicherungen decken :

- Gebäude, Betriebsmobiliar, Einrichtungen, in Parkhäusern abgestellte Fahrzeuge, alles im summarisch geschätzten Gesamtwert von 11.155.208,61 EUR
- den Regress der Nachbarn bis zu einer Höhe von 619.733,81 EUR pro Schadensfall
- das Mobiliar der Bewohner bis zu einem Betrag von jeweils 19.831,48 EUR für die Wohnungen.

Die Versicherung deckt außerdem die persönliche Haftpflicht der Bewohner bis zu 6.197.338,12 EUR für Personenschäden und bis zu 123.946,77 EUR für Sachschäden ab.