

II) HAUSORDNUNG

Präambel

Sie betreten ein Tageszentrum für Senioren, das die verschiedenen Dienstleistungen anbietet, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind. Das Management und alle Mitarbeiter werden alles tun, um Ihren Aufenthalt sowohl persönlich als auch mit anderen Gästen so angenehm wie möglich zu gestalten.

Alle Nutzer des Tageszentrums für ältere Menschen (Kunden, Mitarbeiter, Freiwillige) bilden eine Lebensgemeinschaft, die auf einer Basis des Vertrauens, des gegenseitigen Respekts und im Zusammenhang mit den von SERVIOR geförderten Werten der Professionalität, des Respekts, des Vergnügens, des Wohlbefindens und der Aufmerksamkeit gegenüber unseren Kunden basiert.

Zweck dieser Hausordnung ist es, die Richtlinien für diese Lebensgemeinschaft, den Betrieb des Tageszentrums für ältere Menschen und die Rechte und Pflichten der Kunden, des Personals und der Besucher festzulegen. Die Leistungen, die den Kunden erbracht werden, müssen die Menschenwürde wahren, die Autonomie fördern und die soziale Inklusion fördern.

1. Bestimmungen über Kunden

1.1. Achtung der Privatsphäre

SERVIOR verpflichtet sich, die Privatsphäre der Kunden zu respektieren und ihnen keine kommerziellen, kulturellen, ideologischen, philosophischen oder religiösen Entscheidungen aufzuerlegen.

1.2. Das Gemeinschaftsleben

Das Seniorentageszentrum ist werktags (Montag bis Samstag) von 8.00 bis 18.00 Uhr geöffnet.

Das Tageszentrum für Senioren ist in eine Unterakunftsstruktur namens Seniorenhaus integriert, die aus 3 Bereichen besteht:

- Privatbereich

Der private Bereich ist die Unterkunft des Bewohners, sein Wohnort. Dieser Raum ist ausschließlich für den privaten Gebrauch bestimmt, mit Ausnahme der Reinigung und aller von SERVIOR durchgeführten Pflege- und Betreuungshandlungen.

Der monatliche Pensionspreis der Unterkunft variiert je nach Art der Unterkunft.

- Öffentlicher Bereich

Der öffentliche Bereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die für die Bewohner des Seniorenhauses, aber auch für Außenstehende zugänglich sind. Dazu gehören die Eingangshalle, Flure, Wohnzimmer, das Restaurant, Räumlichkeiten wie Cafeteria, Lebensmittelgeschäft, Friseursalon, Mehrzweckraum und jeder andere Ort, der nicht zu einem anderen Bereich gehört.

Im öffentlichen Bereich wird ein gepflegtes Erscheinungsbild gefordert.

- Funktionsbereich

Der Funktionsbereich besteht aus allen für den ordnungsgemäßen Betrieb des Seniorenhauses erforderlichen Räumlichkeiten wie den Räumlichkeiten des Funktionsblocks (Krankenstation, Arztpraxis, Depots), den Verwaltungsbüros sowie den technischen Räumlichkeiten (Küche, Heizraum, Werkstätten usw.).

Der Zugang zu diesem Bereich ist ausschließlich autorisierten Personen vorbehalten.

1.3. Lärmschutz

Die Ruhezeiten werden im Tageszentrum für ältere Menschen von 13 bis 15 Uhr festgelegt.

Während dieser Zeit dürfen der Kunde, das Personal und die Besucher keinen Lärm machen und müssen die Ruhe anderer respektieren. SERVIOR verpflichtet sich, diese Ruhezeiten so weit wie möglich zu gewährleisten.

Es ist erlaubt, ausnahmsweise Aktivitäten während der Ruhezeiten zu organisieren, sofern zuvor die Zustimmung der Geschäftsleitung eingeholt wurde und die von dieser auferlegten Bedingungen eingehalten werden.

Die Organisation dieser Aktivitäten muss rechtzeitig bekannt gegeben werden.

1.4. Mahlzeiten

Die Gäste erhalten täglich den Morgenkaffee, das Mittagessen (eine warme Mahlzeit) und einen Snack, die im Tagespreis der Betreuung enthalten sind.

Eine gesunde und abwechslungsreiche Ernährung ist auf den Zustand des älteren Menschen abgestimmt.

Die vom behandelnden Arzt verordneten Diäten werden eingehalten.

Die notwendige Hilfe wird Menschen geleistet, die Schwierigkeiten haben, alleine zu essen oder zu trinken.

Die Menüs der Mahlzeiten werden den Kunden mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt, insbesondere über das Bulletin Board.

SERVIOR stellt den Kunden kostenlos Wasser zur Verfügung. Andere Erfrischungsgetränke bzw. alkoholische Getränke können gegen eine Gebühr zu den in der Liste der in der Verwaltung verfügbaren Zuschläge angegebenen Tarifen angefordert werden.

Die Besucher des Tageszentrums für Senioren in Begleitung eines Kunden können auf Wunsch gegen eine Gebühr gemäß dem in der Liste der in der Verwaltung des Tageszentrums für Senioren verfügbaren Zuschläge angegebenen Tarif am Mittagessen teilnehmen.

Aus hygienischen Gründen ist es den Gästen und/oder Besuchern nicht gestattet, Lebensmittel in die Tagesstätte für Senioren zu bringen.

1.5. Haustiere

Die Betreuung eines Haustiers ist grundsätzlich nicht erlaubt, es sei denn, es handelt sich um einen Assistenzhund mit korrektem Impfstatus, der die Einrichtungen des Tageszentrums für Senioren nicht verschmutzt oder beschädigt und das Zusammenleben nicht stört.

1.6. Sicherheit

Der Kunde hat darauf zu achten, dass er sich oder andere keinen Sicherheitsrisiken aussetzt. SERVIOR übernimmt nur eine Mittelverpflichtung in Bezug auf die Sicherheit der Kunden.

Alle Verkehrsflächen wie Haustüren, Flure, Treppenhäuser etc. müssen jederzeit frei bleiben. Das Lagern von Gegenständen ist strengstens untersagt.

Es ist den Kunden untersagt, leicht entzündliche und/oder explosive Produkte innerhalb des Tageszentrums für ältere Menschen aufzubewahren.

In Übereinstimmung mit Artikel 6 des geänderten Gesetzes vom 11. August 2006 über die Tabakkontrolle ist das Rauchen/Gebrauch von e-Zigaretten in den Gemeinschaftsräumen des Tageszentrums für ältere Menschen, einschließlich Aufzügen und Korridoren, verboten.

Im gleichen Sinne ist der übermäßige Konsum von Alkohol, der das kollektive Leben stören und andere Kunden schädigen könnte, verboten.

SERVIOR stellt dem Kunden grundsätzlich kein Notrufsystem zur Verfügung, es sei denn, es besteht die Gefahr von Hinlauftendenz und nicht geplantem Verlassen der Räumlichkeiten.

Der Verlust oder die Beschädigung des Krankenrufsystems durch unsachgemäße Verwendung durch den Kunden geht zu dessen Lasten.

Die Verwendung eines elektromotorischen Rollstuhls auf dem Gelände des Tageszentrums für Senioren kann gestattet werden. Die Fahrgeschwindigkeit muss jedoch angepasst werden und generell darf die Benutzung keine Gefahr für sich selbst oder andere darstellen.

2. Besucherbestimmungen

2.1. Praktische Modalitäten

Der Kunde hat das Recht, Besucher zu empfangen, die ihn zum Mittagessen begleiten, vorbehaltlich der Einschränkungen, die von der Geschäftsleitung im Interesse der Kunden und des ordnungsgemäßen Betriebs des Tageszentrums für ältere Menschen und der erbrachten Pflege auferlegt werden.

Die Besucher sind verpflichtet, bei jedem Besuch die Ruhe und Gelassenheit des Tageszentrums für ältere Menschen zu respektieren.

Das Verhalten und die Äußerungen der Besucher müssen die Aufrechterhaltung höflicher Beziehungen zu anderen Kunden, Besuchern und Mitarbeitern ermöglichen. Gegenseitiger Respekt ist für eine harmonische Betreuung unabdingbar.

Die Besucher verpflichten sich, die Privatsphäre der Kunden bei und nach ihrer Ankunft zu respektieren, indem sie keine Informationen/Kommentare/Fotos an ihre Themen, weder an das Tageszentrum für ältere Menschen/das Seniorenhaus noch an das Personal in den sozialen Medien weitergeben.

2.2. Haustiere

Besucher können ein Haustier mitbringen, das mit den Räumlichkeiten und den untergebrachten Personen kompatibel ist, jedoch unter ihrer alleinigen Verantwortung.

Sie dürfen sich nicht alleine in den Gemeinschaftsbereichen des Seniorenheims bewegen und müssen unbedingt daran gehindert werden, die Bewohner und das Personal auf irgendeine Weise zu belästigen. Die Tiere dürfen für Kunden/Bewohner, Personal und andere Besucher keine Gefahr darstellen. Andernfalls wird ihnen von der Geschäftsleitung der Zutritt zum Seniorenhaus verwehrt. Bei Ausscheidungen Urin in den Gemeinschaftsräumen ist die Reinigung durch den Besucher sicherzustellen.

3. Personalbestimmungen

3.1. Pflegeorganisation

Ein multidisziplinäres Team ist für die Pflege und Unterstützung im Alltag zuständig. Dieses Team besteht mindestens aus Pflegefachleuten und Pflegepersonal.

Um die Nachsorge zu gewährleisten, wird für jeden Kunden ein individuelles Dossier geführt, das vom Kunden oder seinem Vertreter jederzeit eingesehen werden kann und von dem eine Kopie erhalten werden kann.

3.2. Trinkgelder

Der Kunde ist grundsätzlich nicht berechtigt, dem Personal Trinkgelder zu geben.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass das Personal keine Trinkgelder annehmen darf.

Jährlich kann jedoch eine Trinkgeldsammlung Kollekte zugunsten des Personals organisiert werden.

3.3. Sonstige Bestimmungen

Die Kunden werden gebeten, die Mitarbeiter nicht zu bitten, Aufgaben auszuführen, die nicht in ihren normalen Dienst fallen.

Das Tageszentrum für ältere Menschen haftet nicht für Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von persönlichem Eigentum. Dem Kunden wird daher empfohlen, Schmuck, Geld oder Werte nicht bei sich zu tragen.

SERVIOR lehnt es ab, Vermögenswerte oder Werte, die einem Kunden gehören, zu hinterlegen oder zu verwalten.

Im Falle mehrerer vom Kunden benannter Vertreter und/oder Kontaktpersonen wird nur die erste für alle Informationen kontaktiert, die im Zusammenhang mit diesem Kunden anzufordern oder zu kommunizieren sind.

4. Bemerkungen-Reklamationen-Beschwerden

Sämtliche Bemerkungen, Reklamationen oder Beschwerden von Kunden, deren Familien, deren Vertreter oder Besuchern können dem Direktionsbeauftragten des Tageszentrums für Senioren mitgeteilt werden. Dieser ist nach Vereinbarung sowie zu den auf der Anzeigetafel angegebenen Zeiten verfügbar.

Alle ethischen Fragen können auf verschiedene Weise kommuniziert werden, um ihre Behandlung zu ermöglichen, nämlich:

- eine spezifische E-Mail-Adresse, die von der Rezeption mitgeteilt wurde,
- einen Briefkasten im Seniorenhaus,
- speziell geschulte Referenten, die eine angemessene Unterstützung gewährleisten.

SERVIOR

Dieser Vertrag wurde in französischer Sprache abgefasst. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Nachtrag bezieht sich die Terminologie in männlicher grammatikalischer Form auf männliche und weibliche Personen.

