

**CIPA Gréngewald**  
8, Routscheed  
L-6939 Niederaanven

## **Hausordnung**

## **Artikel 1: Allgemeines**

Die Hausordnung ist integraler Bestandteil des Beherbergungsvertrags. Der Kunde ist verpflichtet, die Bestimmungen dieser Hausordnung zu beachten.

In ihr sind die Rechte und Pflichten des Kunden und des Leistungsträgers festgelegt. Während der Leistungserbringung gegenüber dem Kunden müssen die Menschenwürde geschützt und die Eigenständigkeit und soziale Eingliederung gefördert werden.

## **Artikel 2: Unterbringung**

Die Unterkunft für die Kunden ist mit Ausnahme der Unterhaltung und jeglicher Art von Unterstützung ausschließlich zur privaten Nutzung bestimmt. Der Leistungsträger behält sich das Recht vor, Einschränkungen bei der Dekoration der Fenster und Balkone festzulegen, sodass eine homogene Ansicht des Gebäudes gewährleistet ist.

Die Einrichtung und Nutzung zusätzlicher Ausstattungen in der Unterkunft wie insbesondere elektrische Heizgeräte, Heizdecken, Heizpatronen, Öfen usw. sind ausschließlich mit schriftlicher Genehmigung des Leistungsträgers gestattet. Diese Genehmigung darf zu jeder Zeit zurückgezogen werden.

Im Falle eines umsetzbaren Schanks gestattet der Leistungsträger die private Nutzung durch den Kunden, sofern hierdurch die Bedürfnisse der Dienstleistungen nicht gestört werden.

Der Kunde darf sein Zimmer mit persönlichen Gegenständen einrichten. Diese Gegenstände dürfen allerdings das normale Bewohnen der Örtlichkeiten nicht behindern. Wandschmuck darf nur vom technischen Hausmeisterdienst aufgehängt werden. Im Falle von vom Kunden verursachten Beschädigungen des Zimmers (Möbiliar usw.) kommt dieser für die jeweilige Reparatur auf.

Aus Sicherheitsgründen muss jedweder Aus- und Umbau in Anwesenheit vom technischen Hausmeisterdienst von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr erfolgen. Jegliches Mobiliar, welches eine Höhe von 120 cm übersteigt, ist vom Hausmeisterdienst zu genehmigen. Gegebenenfalls wird das Mobiliar vom Hausmeisterdienst gegen eine Pauschale von 35 € pro Möbelstück befestigt.

Nach der Unterzeichnung des Heimvertrags, werden dem Kunden die nötigen Schlüssel ausgehändigt.

Im Falle des Verlustes eines Schlüssels muss die Verwaltung des CIPA unmittelbar informiert werden. Der Austausch der Schlüssel erfolgt auf Kosten des Kunden. Die Übergabe von Schlüsseln an eine dritte Partei ist nur mit schriftlichem Einverständnis der Direktion zulässig. Ausschließlich der Hausmeisterdienst der Einrichtung ist zur weiteren Fertigung eines Schlüssels berechtigt.

Die Tür der Einrichtung ist zwischen 21 Uhr und 8 Uhr geschlossen. Allerdings ist auch ein späterer Zugang durch Benachrichtigung des Personals vor Ort möglich. Vorbehaltlich der Beschränkungen durch die Direktion im Interesse der Kunden und des einwandfreien Betriebs der Einrichtung sind Besuche jederzeit möglich.

Artikel 6 des am 1. September 2006 in Kraft getretenen Anti-Tabak-Gesetzes „verbietet das Rauchen in Gemeinschaftsräumen von Einrichtungen, die ältere Menschen zu Beherbergungszwecken aufnehmen, auch in Aufzügen und Fluren“. Aus Sicherheitsgründen ist es streng untersagt, in den Zimmern zu rauchen.

Gestattet ist das Rauchen außerhalb des Gebäudes sowie auf den Zimmerbalkonen der Kunden.

Bei Eintritt in die Unterkunft wird von den Parteien eine detaillierte Inventarliste und ein Übernahmeprotokoll unterschrieben.

### **Artikel 3: Pflege und Betreuung**

Der Leistungsträger respektiert das Recht des Kunden in Bezug auf die freie Arztwahl. Prinzipiell schließt der Leistungsträger einen Zulassungsvertrag mit den Ärzten ab, die in der Einrichtung praktizieren.

Nach Stellungnahme des behandelnden Arztes und des bereichsübergreifenden Teams werden Diät- oder Schonkostmahlzeiten serviert.

Die Einrichtung versteht sich als offene Institution und lehnt es folglich ab, Mittel einzusetzen, um Kunden ruhigzustellen.

Der Kunde kann mit dem Leistungsträger ein Vorhaben für sein Lebensende vereinbaren. Dieses Vorhaben muss zu einem Zeitpunkt bestimmt werden, zu dem sich der Kunde noch im Vollbesitz seiner geistigen Kräfte befindet. Außerdem muss es zwischen zwei vom Kunden dazu bestimmten Angehörigen und dem behandelnden Arzt genehmigt werden.

Der Leistungsträger verpflichtet sich, dem Kunden bis zu seinem Tod eine palliative Pflege und eine soziale, menschliche und psychologische Begleitung zu gewährleisten und dabei nicht auf lebenserhaltende Maßnahmen zu bestehen.

### **Artikel 4: Versicherungspolicen**

- 4.1. Der Leistungsträger hat verschiedene Versicherungspolicen, welche im Rahmen der Verpflichtungen folgende Risiken decken: Betriebshaftpflicht, Lebensmittelvergiftungshaftpflicht, Berufshaftpflicht, Familienhaftpflicht der Senioren sowie Mietrisikoversicherung
- 4.2. Die zivilrechtliche Haftung des Kunden sowie Schäden, die vom Kunden unbeabsichtigt an den Gebäuden und darin enthaltenen Gegenständen verursacht werden, sind in eingeschränktem Maße in den Risiken enthalten, die durch die vom Leistungsträger abgeschlossenen Policen gedeckt sind.
- 4.3. Die abgeschlossenen Versicherungen decken in eingeschränktem Maße die persönlichen Gegenstände des Kunden ab. Fahrzeuge, Wertgegenstände und Zahlungsmittel beispielsweise sind nicht abgedeckt.

## **Artikel 5: Reinigung**

- 5.1. Abfall darf ausschließlich in den entsprechenden Abfalleimern gesammelt werden. Sperriger Abfall wie beispielsweise Kartons ist in den entsprechenden Abfalleimern zu entsorgen. Abfall darf niemals in der Toilette entsorgt werden. Im Falle einer Verstopfung der Kanalisation werden dem Kunden die Kosten zur Instandsetzung in Rechnung gestellt.
- 5.2. Entsprechend dem geltenden Hygieneplan reinigt der Leistungsträger die Unterkunft des Kunden regelmäßig.
- 5.3. Es ist verboten, Objekte auf den Balkonen zu lagern. Ebenso ist es untersagt, Objekte (Tierfutter inbegriffen) von den Balkonen oder aus den Fenstern zu werfen.

Der Leistungsträger bietet die Reinigung privater Wäsche an. Die private Wäsche, die vom Wäscheservice des Leistungsträgers gereinigt wird, muss mit einem Namensschild versehen werden, welches von den Mitarbeitern des Leistungsbringers angebracht wird. Für den Verlust oder eine unsachgemäße Behandlung haftet der Leistungsträger nicht.

## **Artikel 6: Sicherheit**

- 6.1. Der Eingangsbereich des Gebäudes, der Hofbereich, das Treppenhaus und die Flure müssen jederzeit frei sein. Das Abstellen von Objekten in den Fluren, Treppenhäusern usw. ist streng verboten.
- 6.2. Es ist den Kunden untersagt, leicht entflammbare und/oder explosive Gegenstände im Inneren der Einrichtung zu verwahren.
- 6.3. Jegliches offene Feuer ist untersagt.
- 6.4. Die Kunden verpflichten sich, den durch die Direktion der Einrichtung festgelegten Bedingungen zur Nutzung der Patienten-Nottaste sorgfältig nachzukommen. Der Kunde verpflichtet sich, die Direktion der Einrichtung unmittelbar über eine Fehlfunktion der Patienten-Nottaste zu informieren. Jeglicher Schaden an der Patienten-Nottaste, welcher durch eine unsachgemäße Handhabung des Kunden entstanden ist, wird diesem in Rechnung gestellt.
- 6.5. Die Möglichkeit besteht eine Parkfläche zu mieten. Dieser Platz dient ausschließlich dem Stationieren des Autos. Es ist untersagt entflammbares Material auf der Parkfläche zu lagern.  
Aus Sicherheitsgründen wird der Kunde darum gebeten, das Kennzeichnen am Empfang mitzuteilen.

## **Artikel 7: Kommunikationsmittel (Telefon, Internet, Anschlüsse usw.)**

- 7.1. Der Leistungsträger ermöglicht den Kunden den Zugang zu Kommunikationsmitteln, sofern dies machbar ist. Es ist den Kunden nicht gestattet, eigenmächtig einen Anschluss zu legen. Dies erfolgt ausschließlich durch den Leistungsträger.
- 7.2. Der Leistungsträger berechnet dem Kunden die Anschlusskosten sowie die weiteren anfälligen Kosten zur Nutzung des Telefon- und Fernsehanschlusses.
- 7.3. Es ist nicht gestattet, Parabolantennen anzubringen.

## **Artikel 8: Haustiere**

Haustiere dürfen unter der Voraussetzung gehalten werden, dass der Kunde die Pflege des Tieres gewährleistet oder aber ein Familienmitglied für die Pflege des Tieres zuständig ist, wenn der Kunde selbst hierzu nicht mehr in der Lage ist. Des Weiteren muss sichergestellt sein, dass das Haustier pünktlich seine Impfungen erhält, sauber ist und die anderen Kunden nicht stört.

Das Haustier muss mindestens einmal im Jahr durch einen Tierarzt untersucht werden. Der Leistungsträger behält sich das Recht vor, Tiere aus sozial-erzieherischen Gründen zu halten.

## **Artikel 9: Vertragsende**

Die vom Kunden bewohnte Unterkunft ist nach Ablauf des Beherbergungsvertrags in einem adäquaten Zustand an den Leistungsträger zurückzugeben. Die durch den Kunden hinterlegte Kautions kann vom Leistungsträger dazu genutzt werden, um durch den Kunden verursachte Reparaturkosten zu decken.



---

# Betriebsordnung des CIPA Gréngewald

---



CIPA Gréngewald

8, Routscheed L-6939 Niederanven

Tel.: 34 72 70 1

Fax: 34 72 70 9000

Mail: [info.grengewald.lu@sodexo.com](mailto:info.grengewald.lu@sodexo.com)

## Inhalt

<b>1. ZIEL:</b> .....	<b>3</b>
<b>2. UMGANG MIT BEWOHNERN</b> .....	<b>3</b>
<b>3. BERUFSGEHEIMNIS, VERSCHWIEGENHEIT UND LOYALITÄT</b> .....	<b>4</b>
<b>4. MOBBING, SEXUELLE BELÄSTIGUNG, GEWALT, GLEICHSTELLUNG VON FRAU UND MANN</b> .....	<b>4</b>
4.1. GRUNDSATZERKLÄRUNG: .....	4
4.2. DEFINITION SEXUELLE BELÄSTIGUNG .....	5
4.3. DEFINITION – MOBBING .....	5
4.4. DEFINITION GEWALT AM ARBEITSPLATZ .....	6
4.5. GLEICHSTELLUNG VON MANN UND FRAU .....	6
4.6. RICHTLINIEN ZUR PRÄVENTION VON UND ZUM UMGANG MIT BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ .....	6
<b>5. PERSONALPOLITIK</b> .....	<b>8</b>
<b>6. DIE LUXEMBURGISCHE SPRACHE</b> .....	<b>8</b>
<b>7. VERHALTEN UND UMGANG MIT FEHLERN</b> .....	<b>8</b>
<b>8. ZUGANG ZU DEN RÄUMLICHKEITEN</b> .....	<b>9</b>
<b>9. TRINGELD UND GESCHENKE</b> .....	<b>10</b>
<b>10. GESUNDHEIT UND SICHERHEIT</b> .....	<b>10</b>
<b>11. ALKOHOL/DROGEN/TABAK</b> .....	<b>11</b>
<b>12. PERSONENBEZOGENE DATEN</b> .....	<b>11</b>
<b>13. ARBEITSZEITEN</b> .....	<b>11</b>
<b>14. PAUSEN</b> .....	<b>12</b>
<b>15. MAHLZEITEN</b> .....	<b>12</b>
<b>16. DIEBSTÄHLE</b> .....	<b>12</b>
<b>17. PARKEN</b> .....	<b>12</b>
<b>18. TECHNISCHER DIENST</b> .....	<b>13</b>
<b>19. WIRTSCHAFTLICHE UND ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG</b> .....	<b>13</b>
<b>20. DIENSTANWEISUNGEN UND ABLÄUFE</b> .....	<b>13</b>
<b>21. PERSONALDELEGATION</b> .....	<b>13</b>
<b>22. SANKTIONEN</b> .....	<b>14</b>
<b>23. ARBEITSUNFÄHIGKEIT</b> .....	<b>15</b>
23.1. Meldung einer Arbeitsunfähigkeit.....	15
23.2. Kontrollen/Ausgang.....	16
23.3. Wiederaufnahme der Arbeit.....	17
23.4. Arbeitsunfall .....	17
23.5. Fehlverhalten .....	18
<b>24. URLAUB</b> .....	<b>18</b>
24.1. Jährlicher Erholungsurlaub .....	18
24.2. Sonderurlaub.....	19
24.3. Sozialurlaub (nur SAS).....	20
24.5. Urlaub aus familiären Gründen .....	20
24.5. Mutterschaftsurlaub.....	21
24.6. Andere Arten von Urlaub.....	21
<b>25. BEKLEIDUNGSVORSCHRIFTEN</b> .....	<b>21</b>
25.1. Allgemeine Bestimmungen .....	21
25.2. Pflegepersonal, Betreuungsteam.....	21
25.3. Personal des technischen Dienstes.....	22
25.4. Küchenpersonal.....	22
25.5. Servicepersonal .....	22
25.6. Reinigungspersonal .....	23
<b>26. INFORMATIK- UND TELEKOMMUNIKATIONSRICHTLINIEN</b> .....	<b>23</b>
26.1. Thematik.....	23
26.2. E-Mails.....	24
26.3. Internet.....	25
26.4. Kontrollmöglichkeiten.....	25
26.5. Soziale Medien .....	26

## **1. ZIEL**

Der Arbeitskollektivvertrag der COPAS „SAS“ und die geltenden arbeitsgesetzlichen Bestimmungen regeln in vielen Punkten das Verhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Ein soziales Dienstleistungsunternehmen unserer Größenordnung verlangt darüber hinaus bestimmte Vorschriften und Prozeduren, damit eine größtmögliche Zufriedenheit der bei uns lebenden und arbeitenden Menschen sowie ein möglichst reibungsloser Arbeitsablauf gewährleistet sind.

Die Direktion des CIPA Gréngewald setzt sich dafür ein, ein Arbeitsklima zu schaffen, das die Kreativität und die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördert. Mit den hierfür zur Verfügung gestellten erforderlichen Mitteln soll eine hohe Qualität und Zufriedenheit erreicht und gleichzeitig einer gewissen ökologischen und ökonomischen Ausgewogenheit Rechnung getragen werden. Unsere Organisation befindet sich in einem ständigen Entwicklungsprozess. Dieser stetige Lernprozess ist für uns eine Herausforderung. Anregungen und Kritik sind ein wichtiges Instrument zur Reflexion dieser Arbeit. Sie sind unverzichtbar zur Weiterentwicklung einer qualitativ hochwertigen und an der Würde des Menschen orientierten Arbeit.

Deshalb ist es notwendig, einige Vorschriften und Prozeduren aufzustellen, die von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern befolgt werden müssen, damit ein harmonisches Arbeitsklima gewährleistet ist.

### **Leitbild+Charta**

## **2. UMGANG MIT BEWOHNERN**

Im Mittelpunkt unseres Interesses und unserer Tätigkeiten stehen die Bewohner; sie sind die wichtigsten Personen im Haus. Entgegen einer weit verbreiteten Meinung, dass die Bewohner völlig abhängig von uns sind, sind wir abhängig von ihnen: Die Bewohner stören nicht unsere Arbeit, sondern geben ihr Sinn und Zweck.

Unser wichtigstes Ziel ist es, den individuellen Wünschen und Bedürfnissen der Bewohner soweit wie möglich gerecht zu werden. Kompetente Pflege und Menschlichkeit in den verschiedenen Bereichen sind unsere Leitmotive. Unser Hauptaugenmerk liegt auf der Würde jedes Einzelnen und der Selbstbestimmung der Bewohner. Wir setzen uns dafür ein, dass die Bewohner ihr gewohntes Leben soweit wie möglich weiterführen können, selbstständig und selbstverantwortlich bleiben, trotz krankheits- und altersbedingter körperlicher oder geistiger Einschränkungen.

Die Mitarbeiter pflegen einen höflichen Umgang mit den Bewohnern, ihren Verwandten und den Arbeitskollegen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden dazu angehalten, den Bewohnern die beste Pflege zu gewährleisten, deren Wünsche und Vorlieben zu berücksichtigen und auf ihr Wohlbefinden zu achten.

Das CIPA Gréngewald ist vor allem der Lebensbereich der Bewohner. Private Gespräche unter Mitarbeitern in Anwesenheit von Bewohnern und Besuchern sind zu vermeiden.

Den Mitarbeitern ist es auf keinen Fall erlaubt, die Bewohner zu duzen oder bei deren Vornamen oder sonst einem Kosenamen zu nennen, auch wenn sie hierzu durch die Bewohner aufgefordert werden oder letztere diesen Wunsch äußern.

Im Falle einer fortgeschrittenen, schweren kognitiven Beeinträchtigung können Ausnahmen in Betracht gezogen werden. Diese sind hinreichend zu begründen und nach der Genehmigung durch die Direktion in der elektronischen Pflegeakte des Bewohners hinreichend zu beschreiben.

Um dem Bewohner mit Würde und Respekt zu begegnen – und zwar unabhängig von dessen körperlichem oder kognitivem Zustand – ist es zwingend erforderlich, vor dem Betreten eines Zimmers anzuklopfen beziehungsweise zu klingeln, abzuwarten und das Hinweisschild zu respektieren.

Jede Form von Gewalt gegenüber dem Bewohner ist untersagt. Jegliche Form von Gewalt wie Schreien, Schlagen, Einschließen oder Fixieren ist strikt verboten. Dies gilt auch für Beleidigungen und jede Form der psychischen oder körperlichen Gewalt.

### **3. BERUFSGEHEIMNIS, VERSCHWIEGENHEIT UND LOYALITÄT**

Bei einem Besuch von Personen, die nicht zu der Einrichtung zählen (Presse, Besucher usw.), ist alleine die Direktion dazu ermächtigt, auf Fragen zu antworten und/oder die Erlaubnis zum Fotografieren, Aufnehmen, Filmen, usw. zu erteilen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind an das Berufsgeheimnis gebunden und dürfen keine Informationen über Bewohner oder interne Vorgänge des Hauses an Dritte weitergeben.

Loyalität gegenüber den Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten und dem Arbeitgeber sind Grundvoraussetzung für die Zusammenarbeit. In allen Abteilungen ist jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin verpflichtet, die ihm/ihr übertragenen Pflichten und Aufgaben gewissenhaft zu erfüllen und die Anweisungen von Vorgesetzten zu befolgen.

(Datenschutz hinzufügen+Charta Sodexo) §

### **4. MOBBING, SEXUELLE BELÄSTIGUNG, GEWALT, GLEICHSTELLUNG VON FRAU UND MANN**

#### **4.1. GRUNDSATZERKLÄRUNG:**

Jeder Arbeitnehmer hat unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, Status oder Funktion das Recht, mit Würde behandelt zu werden.

Arbeitgeber und Arbeitnehmer verpflichten sich, sich jeder Form von Gewalt, Mobbing und sexueller Belästigung im Rahmen ihrer Arbeitsbeziehungen zu enthalten.

Der Arbeitgeber achtet darauf, dass sexuelle Belästigungen, Mobbing und jede Form der Gewalt, von denen er Kenntnis erlangt, unverzüglich unterbunden werden. Die Maßnahmen zur Unterbindung dieser Handlungen dürfen dem Opfer in keinem Fall zum Nachteil gereichen.

Der Arbeitgeber führt Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen durch, die erforderlich sind, um die Würde jedes Einzelnen in seinen Arbeitsbeziehungen zu gewährleisten.

Arbeitnehmer dürfen in keinem Fall Opfer von Vergeltungsmaßnahmen werden:

- aufgrund von Protesten oder einer Weigerung gegenüber einer Handlung oder eines Verhaltens seitens seines Arbeitgebers oder eines anderen Vorgesetzten, von Arbeitskollegen oder Dritten, die in Beziehung zum Arbeitgeber stehen;
- weil sie Zeugen eines gewaltsamen Übergriffes oder von sexueller Belästigung oder Mobbing wurden oder sie diese gemeldet haben.

Der/die Gleichstellungsbeauftragte hat die Aufgabe, den Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer vor sexueller Belästigung, Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz zu gewährleisten, und ist ermächtigt, Opfer zu unterstützen und zu beraten; jedoch ist er/sie verpflichtet, die ihm/ihr gemeldeten Sachverhalte vertraulich zu behandeln, sofern das Opfer nichts anderes angegeben hat.

Jeder/m Arbeitnehmer/-in, der/die sich eines gewaltsamen Übergriffs, des Mobbing, der sexuellen Belästigung oder rassistischer oder fremdenfeindlicher Äußerungen schuldig macht, drohen eine oder mehrere der folgenden Sanktionen:

- eine schriftliche Abmahnung;
- Suspendierung;
- Versetzung an einen anderen Betriebsstandort; (wird es der Person in einem anderen Betriebsstandort besser gehen)
- fristgemäße Kündigung;
- fristlose Kündigung aus schwerwiegendem Grund.

#### **4.2. DEFINITION SEXUELLE BELÄSTIGUNG**

Als sexuelle Belästigung gilt nach Artikel L.245 des Arbeitsgesetzbuchs jedes sexuell gefärbte Verhalten oder jedes andere, auf dem Geschlecht beruhende Verhalten, von dem derjenige, der sich dieses Verhaltens schuldig macht, weiß oder wissen müsste, dass er die Würde einer Person bei ihrer Arbeit angreift, wenn eine der drei folgenden Bedingungen erfüllt ist:

- das Verhalten ist für die davon betroffene Person unangebracht, missbräuchlich und verletzend;
- die Tatsache, dass eine Person ein derartiges Verhalten seitens des Arbeitgebers, eines Arbeitnehmers, eines Kunden oder Lieferanten ablehnt oder akzeptiert, wird explizit oder implizit als Grundlage für einen Beschluss verwendet, der die Rechte dieser Person im Bereich der beruflichen Ausbildung, des Arbeitsplatzes, des Arbeitsplatzerhalts, des beruflichen Aufstiegs, des Gehalts oder jedes anderen Beschlusses bezüglich des Arbeitsplatzes beeinträchtigt;
- ein derartiges Verhalten erzeugt ein Klima der Einschüchterung, Feindseligkeit oder Demütigung für die davon betroffene Person;
- dieses Verhalten kann physisch, verbal oder nicht verbal sein. Es wird von einem vorsätzlichen Verhalten ausgegangen.

#### **4.3. DEFINITION – MOBBING**

Unter Mobbing am Arbeitsplatz ist jedes illegitime oder wiederholte Verhalten innerhalb oder außerhalb des Unternehmens zu verstehen, das sich insbesondere in Form von Verhaltensweisen, Äußerungen, Einschüchterungen, Handlungen, Gesten oder einseitigen schriftlichen Mitteilungen manifestieren, deren Ziel und Wirkung es ist, der Persönlichkeit, der Würde oder der körperlichen und seelischen Integrität eines Mitarbeiters oder einer anderen Person bei der Ausübung seiner/ihrer Arbeit zu schaden, seinen/ihren Arbeitsplatz zu gefährden oder ein Umfeld der Einschüchterung, Feindseligkeit, Entwürdigung, Demütigung oder Beleidigung zu schaffen.

#### **4.4. DEFINITION GEWALT AM ARBEITSPLATZ**

Unter Gewalt am Arbeitsplatz ist jede tatsächliche Situation zu verstehen, in der der Arbeitnehmer oder eine andere Person im Rahmen seiner bzw. ihrer Arbeit belästigt, bedroht wird oder ihm/ihr körperliche oder psychische Gewalt widerfährt.

#### **4.5. GLEICHSTELLUNG VON MANN UND FRAU**

Gemäß Artikel L.251 des Arbeitsgesetzbuchs ist jeder Arbeitgeber dazu verpflichtet, den Grundsatz der Gleichstellung von Mann und Frau (Gleichbehandlungsgrundsatz) in Bezug auf die Bedingungen im Hinblick auf Arbeitsbedingungen, Entgelt sowie den Zugang zu Beschäftigung und Beruf, beruflichem Aufstieg, Berufsberatung und Berufsbildung, zu befolgen.

#### **4.6. RICHTLINIEN ZUR PRÄVENTION VON UND ZUM UMGANG MIT BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ**

Am 19. Juni 2008 haben die Mitglieder des paritätischen Betriebsrats (comité mixte, auch gemischter Betriebsrat oder gemischter Unternehmensausschuss genannt), der sich aus Arbeitgeber- und Arbeitnehmervetretern zusammensetzt, Richtlinien zur Prävention und Bewältigung von Belästigung am Arbeitsplatz unterzeichnet. In diesem Abschnitt werden Sie über die Verpflichtungen informiert, die eingegangen wurden, um ein Arbeitsumfeld zu gewährleisten, in dem die Arbeitnehmer mit Respekt und Würde behandelt werden.

Definition von Belästigung: „Jedes missbräuchliche Verhalten eines Vorgesetzten oder Kollegen, das sich über eine gewisse Zeit in Form von Verhaltensweisen, wiederholten Handlungen, Äußerungen, schriftlichen Mitteilungen manifestiert, die systematisch an ein und dieselbe Person oder immer dieselben Personen gerichtet sind und die Persönlichkeit, die physische und psychische Integrität schwerwiegend beeinträchtigen und die Weiterbeschäftigung aufgrund der vorsätzlichen Verschlechterung der Arbeitsbedingungen tendenziell unmöglich machen.“

Einige Formen der Belästigung:

- sich beleidigend, abwertend oder verletzend äußern;
- Gesten der Einschüchterung, Repressalien;
- die betreffende Person in Misskredit bringen: Gerüchte verbreiten, bloßstellen, demütigen, ihre Überzeugungen oder ihr Privatleben infrage stellen, sie sexuell belästigen, berufliche Fehler vortäuschen;
- die betreffende Person daran hindern, sich zu äußern: anschreien, sie bedrohen, ständig unterbrechen, ihr verbieten, mit anderen zu reden;
- die betreffende Person isolieren: nicht mehr mit ihr reden, sie ignorieren, abspalten.

Konsequenzen von Belästigung:

Belästigung ist in der Arbeitswelt Realität und kann Personen Schaden zufügen, die ihr im Berufs- oder im Privatleben zum Opfer fallen. Die negativen Auswirkungen auf Arbeitsqualität, Produktivität, Motivation, Fehlzeiten oder die Personalfuktuation ziehen zudem das Unternehmen in Mitleidenschaft.

Mobbing und sexuelle Belästigung sind gesetzlich verboten. Sie stellen ein Vergehen dar, das die rechtliche Haftung des Urhebers vor der Zivil- und Strafgerichtsbarkeit sowie disziplinarische Sanktionen nach sich ziehen kann, die je nach Schwere des Sachverhalts von einer mündlichen oder schriftlichen Abmahnung bis zur fristlosen Kündigung reichen können.

### Verpflichtung der Direktion:

Um ein gutes Arbeitsklima zu gewährleisten, das Personalmanagement zu verbessern und das Wohlbefinden des Personals zu fördern, verpflichtet sich die Direktion von Sodexo gemeinsam mit der Personaldelegation, einen Ansatz umzusetzen, der auf drei Zielen basiert:

- Belästigungen jedweder Art vorzubeugen, indem über Belästigung aufgeklärt, die Achtung des Menschen gefördert wird und die Anforderungen der Manager an die Gestaltung schwieriger Beziehungen am Arbeitsplatz erfüllt werden;
- Opfern von Belästigung Mittel an die Hand zu geben, mit denen sie sich informieren, sich verteidigen und sich eines Verfahrens zur Bewältigung ihres Falles bedienen können;
- keine Form von Belästigung – unabhängig vom Status des Urhebers – zu tolerieren und Initiativen zur Abhilfe und ggf. zur Sanktionierung erwiesener strafbarer Handlungen zu ergreifen.

### Was tun im Falle einer Belästigung?

- leugnen Sie das Problem nicht; es wird sich nicht von selbst lösen;
- sagen Sie klar, dass Sie nicht akzeptieren, auf diese Weise behandelt zu werden und fordern Sie von der Person, ihr Verhalten zu ändern;
- versuchen Sie, dem Druck standzuhalten, lassen Sie sich nichts zuschulden kommen und reagieren Sie nicht auf die Provokation;
- reden Sie mit anderen möglichen Opfern, sammeln Sie Beispiele und suchen Sie nach Zeugen;
- wenden Sie sich an eine Vertrauensperson, um sie zu bitten, sich in der Sache an die Direktion von Sodexo zu wenden. Er/Sie kann ein Mitglied des paritätischen Betriebsrats oder der Personaldelegation, die Gleichstellungsbeauftragte, die Personaldirektorin oder der Sicherheitsbeauftragte, der Arbeitsmediziner, ein Mitglied einer Gewerkschaftsorganisation oder einer in diesem Bereich aktiven Vereinigung oder sein/ihr Vorgesetzte(r) sein.
- Die Direktion von Sodexo Luxemburg verpflichtet sich, sich bei der Intervention den betreffenden Personen gegenüber unparteiisch, respektvoll und gerecht zu verhalten

### Verpflichtungen der Arbeitnehmer:

Die Direktion von Sodexo ist der Auffassung, dass es in der Verantwortung jedes Arbeitnehmers/jeder Arbeitnehmerin liegt, durch sein/ihr Verhalten zu einem guten und von jedweder Belästigung freien Arbeitsumfeld beizutragen.

Jede(r) Arbeitnehmer/-in verpflichtet sich somit, sich respektvoll gegenüber seinen/ihren Kolleginnen und Kollegen und im Einklang mit den Grundsätzen dieser Richtlinien zu verhalten, indem er/sie Verhaltensweisen vermeidet, die Unbehagen bei der Arbeit, Angst, ein Gefühl der Unsicherheit oder Diskriminierung jedweder Art hervorrufen.

Kontaktdaten:

- Sodexo Luxembourg SA  
39, ZA Bourmicht L-8070 Bertrange
- Cipa Grégewald  
8, Routscheed L-6939 Niederanven
- Personaldelegation  
30, rue de l'Industrie, Büro 3A, L-8069 Bertrange  
Tel./Fax: +352 / 26.12.33.08
- Bevollmächtigter Arbeitnehmer/Sicherheitsbeauftragter  
+352 / 26.109.235
- Personaldirektorin  
+352 / 26.109.231
- Arbeitsmedizinischer Dienst (Service de Santé de travail)  
+352 / 40.09.42-1
- Association Mobbing ASBL  
+352 / 49 94 24 888  
[www.mobbing.lu](http://www.mobbing.lu)
- Sodexo Supports You

## **5. PERSONALPOLITIK**

Für uns als Dienstleister ist ein Personal mit vielfältigen Kompetenzen unerlässlich. In unseren Augen sind unsere Mitarbeiter Kompetenz- und Wissensträger, die für die Qualität und den Erfolg unserer Arbeit von entscheidender Bedeutung sind. Ziel unserer Personalpolitik ist es, die Vielfalt der Kompetenzen zu fördern und optimal einzusetzen. Vielseitige und interessante Fortbildungen bringen unsere Mitarbeiter auf ein einheitliches Niveau und auf den neuesten Stand der Wissenschaft.

Im Alltag versuchen wir, für unsere Mitarbeiter ein Umfeld zu schaffen, in dem alle individuellen Fähigkeiten zum Tragen kommen und in dem die Eigenverantwortung des Einzelnen so weit wie möglich wahrgenommen wird. Wir legen Wert auf offene Kommunikation und konstruktives Feedback.

Eines unserer Ziele ist es, das CIPA Grégewald mit Leben zu füllen. Dies ist nur mit der Beteiligung aller möglich und soll sowohl im Alltag stattfinden als auch anlässlich besonderer Ereignisse: Sommerfest, Geburtstage der Bewohner, Weihnachten usw.

## **6. DIE LUXEMBURGISCHE SPRACHE**

Die Muttersprache der meisten Bewohner des CIPA Grégewald ist das Luxemburgische. Insofern ist jeder Mitarbeiter, der bei der Arbeit direkten Kontakt mit dem Bewohner hat, gehalten, mit ihm oder in seinem Beisein sowie bei Dienstbesprechungen Luxemburgisch zu sprechen. Mitarbeiter, die diese Sprache nicht beherrschen, müssen Sprachkurse belegen oder sonstige Anstrengungen unternehmen, um die Sprache zu erlernen.

## **7. VERHALTEN UND UMGANG MIT FEHLERN**

Die Arbeit mit alten, pflegebedürftigen und teilweise verwirrten Menschen stellt an alle Mitarbeiter hohe Anforderungen. Wir müssen alle ein hohes Maß an menschlicher und fachlicher Kompetenz besitzen, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Wir tragen große Verantwortung gegenüber den uns anvertrauten Menschen, aber auch gegenüber unseren Mitarbeitern und Kollegen. Wenn ein Fehler auftritt, geht es uns nicht darum, die

betreffende Person zu bestrafen, sondern nach der Ursache des Fehlers zu suchen und auf diese Weise zu erfahren, wie solche Fehler in Zukunft verhindert werden können.

Dies setzt aber voraus, dass offen über Fehler gesprochen wird, damit sie zukünftig vermieden werden können und dass – wenn nötig – Hilfe angeboten wird.

Fehler sind menschlich.

- ❑ Jeder kann mal etwas vergessen, kann mal etwas falsch machen.
- ❑ Jeder hat mal einen schlechten Tag und ist nicht so fit wie sonst.
- ❑ Jeder kann in die Situation kommen, überlastet oder überfordert zu sein und etwas zu tun, was seinem normalen Verhalten und seinen Ansichten widerspricht.

Um aber aus Fehlern lernen zu können, muss man sich zuallererst dessen bewusst sein oder von anderen darauf hingewiesen werden.

Die Direktion verfolgt den Grundsatz: Hilfe statt Strafe.

- ❑ Jeder Fehler kann respektvoll und konstruktiv erörtert werden.
- ❑ Ist das Fehlverhalten gravierender (und hatte z.B. Auswirkungen auf das Wohl eines Bewohners) oder kann es nicht zwischen den Kollegen gelöst werden, ist der/die jeweilige Vorgesetzte (oder deren Vertretung) zu informieren. Das hat nichts mit Verrat zu tun, sondern mit Verantwortung gegenüber den Bewohnern und den Kollegen. Dieser Verantwortung und Gewissenhaftigkeit muss sich jeder stellen, auch wenn es evtl. unangenehm ist. Wer wegschaut oder schwere Fehler ignoriert und verschweigt, macht sich genauso schuldig wie der andere.
- ❑ Die/der Vorgesetzte muss sich bemühen, zusammen mit den betreffenden Kollegen oder dem ganzen Team eine Lösung zu entwickeln, damit der Fehler zukünftig vermieden werden kann.
- ❑ Bei schweren Fehlern oder Verstößen (Gewalt gegen Bewohner, schwerwiegende Pflegefehler) ist der/die Vorgesetzte verpflichtet, die Direktion zu informieren, da diese die Verantwortung trägt für alles, was im Haus geschieht.
- ❑ Dann muss die Direktion entscheiden, was gemacht wird, und analysieren, wie es zu diesem Fehler kommen konnte, um eine Wiederholung zu verhindern. Wenn aber ein Fehlverhalten kein Einzelfall ist oder es sich um einen besonders schwerwiegenden Verstoß handelt, kann die Direktion aus ihrer Verantwortung dem Bewohner gegenüber, der sich ja oft selbst nicht mehr wehren kann, Sanktionen ergreifen.
- ❑ **Ein Punkt hinzufügen mit dem Formular „Évènement indésirable“ (Prozedur nr°33)**

Das kann von einer mündlichen oder schriftlichen Abmahnung bis hin zur fristgemäßen oder sogar fristlosen Kündigung reichen. Letzteres ist nicht der Weg, den wir gehen wollen, der aber manchmal unausweichlich sein kann. Denn es ist unsere gemeinsame Aufgabe, den Bewohner optimal zu versorgen und vor Schaden zu schützen. Wenn wir das nicht tun, machen wir uns strafbar.

Wir wollen mit allen Mitarbeitern zusammen daran arbeiten, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, eine Kommunikationsstruktur und einen Umgang miteinander zu entwickeln, in dem Kritik nicht als Herabsetzung des anderen geäußert und verstanden wird, sondern als Chance zur Weiterentwicklung.

## **8. ZUGANG ZU DEN RÄUMLICHKEITEN**

Der Zugang zu den Arbeitsräumlichkeiten der einzelnen Abteilungen ist nur den Mitarbeitern gestattet, die durch ihre Tätigkeit hierzu ermächtigt sind.

## **9. TRINKGELDER UND GESCHENKE (Prozedur nr°15)**

Die Mitarbeiter unterhalten keinerlei direkte oder indirekte geschäftliche Beziehungen zu den Bewohnern und deren Familienangehörigen. Es ist den Mitarbeitern untersagt, persönliche Geschenke und Geld anzunehmen. Jeder Mitarbeiter, der ein Geschenk oder Trinkgeld erhält, ist gehalten, seinen Vorgesetzten hierüber zu informieren und es persönlich dem Buchhalter bzw. dem Abteilungsleiter auszuhändigen. Das auf diese Weise gesammelte Geld wird gerecht verwendet, um in irgendeiner Form allen Mitarbeitern zugute zu kommen.

Jeder Verstoß gegen diese Regel kann als Fehlverhalten des Mitarbeiters erachtet werden.

(+Chef de service. Könnten wir nicht die Süßigkeiten akzeptieren?)

## **10. GESUNDHEIT UND SICHERHEIT**

Das Personal ist gehalten, im Rahmen seiner Zuständigkeiten alles zu tun, was in seiner Macht steht, um seine Gesundheit und Sicherheit sowie die der Bewohner und Kollegen zu gewährleisten.

Aus Achtung vor unseren Bewohnern und aus Sicherheits- und Hygienegründen ist es unbedingt notwendig, die nachstehenden Anweisungen bei der Ausübung Ihrer Arbeit zu befolgen.

- Die Sicherheit aller basiert auf den Anstrengungen des Einzelnen, um alles zu vermeiden, was zu einem Brand oder einem Unfall führen könnte.
- Im Fall eines Feueralarms ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, sich um die Einleitung der erforderlichen Maßnahmen zu kümmern: 112 anrufen – Brand lokalisieren – 112 bestätigen/entwarnen, ggf. Evakuierungs- und Löscharbeiten einleiten. In jedem Fall sind die diensthabenden Infirmiers verantwortlich für das Einhalten und den Ablauf der o.g. Prozedur. (Ein Verantwortlichen wählen damit nicht jeder anfängt überall hin zu laufen.)
- Die Mitarbeiter werden in regelmäßigen Schulungen zum Thema Sicherheit und Brand informiert. **Obligatorische Formation.**
- **Damit im Brandfall bekannt ist, wer genau sich in der Einrichtung aufhält, werden alle Firmen und Mitarbeiter, die die Einrichtung verlassen oder rein kommen, gebeten, sich in eine Liste an der Rezeption einzutragen. In der Rezeption liegt auch eine Kiste wo alle Wohnernamen die sich im Haus befinden drin sind.**
- Jeder Mitarbeiter ist gehalten, sich vor Dienstantritt in eine Liste einzutragen.
- Ein Verbandskasten oder ein Notfallkoffer befinden sich in jeder Abteilung wie auch an der Rezeption.
- Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, auf seine Körperhygiene und eine saubere Kleidung zu achten. (Vorschrift nr°2 und 21)
- Die Mitarbeiter haben in jeder Abteilung auf eine angemessene Ordnung und absolute Sauberkeit ihres Arbeitsplatzes zu achten.
- Die Toiletten und sanitären Einrichtungen sind ständig in absolut sauberem Zustand zu halten.
- Die Mitarbeiter müssen sämtliche anderen Hygienevorschriften beachten, die speziell für ihre Abteilung gelten und nicht ausdrücklich hier angeführt sind. Vor Dienstantritt müssen die Mitarbeiter sich die Hände waschen und ihre Arbeitskleidung anlegen (Mitarbeiter, für die diese Vorschrift gilt). (Vorschrift nr°12)
- Die Mitarbeiter müssen den Arbeitgeber bzw. den Arbeitsmediziner unverzüglich über ansteckende oder meldepflichtige Krankheiten informieren.
- Das Rauchen ist den Mitarbeitern nur an den dafür ausgewiesenen Orten und nur innerhalb der regulären Pause gestattet. (Vorschrift nr°20)

- ❑ Aus Sicherheitsgründen sind vorne und hinten geschlossene Schuhe, die einen guten Halt des Fußes (ohne Absatz) garantieren, mit rutschfester Sohle und in diskreter Farbe zu tragen. Diese leicht zu pflegenden Schuhe dürfen nur am Arbeitsplatz getragen werden. (Vorschrift nr°2 und 21)
- ❑ Jeder Mitarbeiter muss unbedingt das ihm ausgehändigte und seine Funktion ausweisende Namensschildchen tragen.
- ❑ Das Anzünden von Kerzen ist im gesamten Gebäude untersagt.

## **11. ALKOHOL/DROGEN/TABAK**

Der Konsum von Alkohol oder anderen Drogen am Arbeitsplatz ist untersagt.

Der Konsum von Alkohol während der Arbeitszeit ist untersagt. Ausnahme sind Mahlzeiten und Feste, für die die vorherige Erlaubnis der Direktion erteilt wurde. In diesen Fällen darf der Alkoholkonsum nicht die Grenzen der gesetzlich erlaubten Fahrtüchtigkeit überschreiten. Der Zugang zur Arbeit wird auch allen Personen verweigert, die sich in betrunkenem Zustand oder unter Drogeneinfluss befinden. Das Rauchen ist in der gesamten Einrichtung unbeschadet gesetzlicher Bestimmungen untersagt (Anti-Tabak-Gesetz vom 11. August 2006).

## **12. PERSONENBEZOGENE DATEN (Neues Gesetz)?**

Zur Erfüllung gesetzlicher Vorgaben (gemäß dem Gesetz vom 2. August 2002 zum Schutz personenbezogener Daten bei der Datenverarbeitung) wie auch zur Gewährleistung eines reibungslosen Betriebsablaufs muss die Personalabteilung verschiedene personenbezogene Daten der Mitarbeiter zur Verfügung haben. Hierzu gehören Adressen, Telefonnummern, Bankverbindungen, Kfz-Kennzeichen usw. Wir bitten die Mitarbeiter, die Personalabteilung schnellstmöglich über etwaige Änderungen zu informieren.

Der Arbeitgeber verpflichtet sich, die Freiheiten und Grundrechte natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zu schützen, insbesondere ihr Privatleben. Jeder Arbeitnehmer hat das Recht, ihn betreffende Daten, über die der Arbeitgeber verfügt, auf einfache Anfrage bei der Personalabteilung einzusehen. Darüber hinaus ist der Arbeitnehmer berechtigt, diese Daten ändern zu lassen oder sogar der Verarbeitung bestimmter Daten durch den Arbeitgeber zu widersprechen.

**GDPR22018?**

## **13. ARBEITSZEITEN**

Die Mitarbeiter müssen die von der Direktion der Einrichtung für die verschiedenen Abteilungen festgesetzten Arbeitszeiten beachten.

Die Arbeitszeiten werden in dem Arbeitsvertrag des Mitarbeiters oder in einer Arbeitszeitordnung der Einrichtung festgehalten und können sich je nach Bedarf der Abteilung ändern.

Verspätungen müssen die Ausnahme bleiben und dem Vorgesetzten gegenüber begründet werden. Diese Verspätungen werden auf dem Dienstplan vermerkt und bei der Stundenabrechnung in Abzug gebracht.

Bei vorzeitigem oder späterem Verlassen und bei Abfeiern von Überstunden ist der Arbeitnehmer verpflichtet, die Erlaubnis seines Vorgesetzten einzuholen.

**Zeitverfassung fehlt**

## **14. PAUSEN**

Jeder Mitarbeiter, dessen tägliche Arbeitszeit mehr als sechs Stunden pro Tag dauert und nach Arbeitsrecht, hat ein Anrecht auf eine unbezahlte Pause von 30 Minuten oder 60 Minuten für die Administration und Techniker.

Arbeitspausen von 30(60) Minuten beinhalten auch Kaffee- oder Zigarettenpausen.

Die Pausenzeiten richten sich nach der mit dem Abteilungsleiter festgelegten Organisation der Abteilung, werden versetzt zu den Kollegen genommen und sind am Stück zu nehmen.

## **15. MAHLZEITEN (Prozedur nr°2)**

Siehe internes Verfahren vom CIPA Gréngewald vom 01.12.2013 (Anhang 1).

Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, Ihre Mahlzeiten im CIPA Gréngewald zu sich zu nehmen.

Es wird daran erinnert, dass es den Mitarbeitern nicht erlaubt ist, Nahrungsmittel zu sich zu nehmen, die den Mahlzeiten der Bewohner vorbehalten sind. Nahrungsmittelreste jeglicher Art dürfen nicht mit nach Hause genommen werden.

Gemeinsame therapeutische Mahlzeiten von Mitarbeitern und Bewohnern finden in einem festgelegten Rahmen statt. Außerhalb der therapeutischen Mahlzeiten ist es den Mitarbeitern nicht erlaubt, in den Wohneinheiten der Bewohner zu essen.

Die Mahlzeiten des Personals dürfen eingenommen werden:

- in der Cafeteria: „Suppe/Salat“ oder „Tagesgericht“ ab 11:30 Uhr für das Putzteam und um 12h30 für den rest der Teams.
- im Personalraum: Sandwich oder vom Mitarbeiter mitgebrachte Mahlzeit.

Wir bitten die Mitarbeiter, ihren Essplatz sauber und aufgeräumt zu verlassen.

## **16. DIEBSTÄHLE**

Um mögliche Diebstähle von Wertsachen (Geld, Schmuck usw.) zu vermeiden, werden die Mitarbeiter aufgefordert, ihre persönlichen Sachen in den hierfür vorgesehenen Schrank des Umkleieraums einzuschließen.

Die Mitnahme oder Nutzung von Materialien des CIPA Gréngewald oder der Bewohner (z.B. auch Arzneimittel) für persönliche Zwecke gilt als Diebstahl.

## **17. PARKEN (Vorschrift nr°37)**

Da nur begrenzt Parkplätze zur Verfügung stehen, haben wir folgende Regelung beschlossen:

- die Direktion und die Abteilungsleiter parken in der Garage;
- ~~- die in der Pflege oder im Hotelleriebereich tätigen Mitarbeiter parken auf dem Parkplatz vor dem CIPA Gréngewald.~~
- Das Cipa Gréngewald stellt ein Parking für die Mitarbeiter zur Verfügung der neben der Sportshalle ist.

Die sieben Parkplätze vor dem CIPA Gréngewald sowie die fünf Plätze auf dem großen Parkplatz sind ausschließlich Besuchern vorbehalten.

Die Fluchtwege und die Zugänge für die Feuerwehr dürfen auf keinen Fall durch Fahrzeuge zugestellt werden. Die Behindertenparkplätze dürfen nicht – auch nicht kurzfristig – von nicht dazu berechtigten Mitarbeitern genutzt werden.

Um eine Nutzung unserer Parkflächen durch Unbefugte zu verhindern, sind die Mitarbeiter verpflichtet, der Personalabteilung die Kennzeichen ihrer Fahrzeuge mitzuteilen.

Diese Regeln müssen an jedem Wochentag beachtet werden, einschließlich den Wochenenden.

## **18. TECHNISCHER DIENST (Vorschrift nr°19/Prozedur nr°31)**

Sie erhalten das „technische Formulare“ im U „Commun“ auf dem Computer.

Bei Anfragen ist ein solches Formular auszufüllen, wobei der Name vom Auftragnehmer, der Name vom Auftraggeber, das Datum, die Auer Zeit, das Bereich und die auszuführende Arbeit anzugeben sind. Nach Abschluss der Arbeiten werden die Eintragungen von den Technikern gegengezeichnet.

Pflegematerialien und Putzmittel werden an festgesetzten Tagen und Zeiten ausgegeben.

## **19. BÜROMATERIAL (Vorschrift noch schreiben)**

Sie erhalten das „Büromaterial Formulare“ im U „Commun“ auf dem Computer.

Bei Anfragen ist ein solches Formular auszufüllen, wobei der Name vom Auftraggeber, das Datum, das Bereich und das gewünscht Büromaterial anzugeben und dann per E-Mail zu verschicken.

## **20. WIRTSCHAFTLICHE UND ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG**

Jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung für den wirtschaftlichen und ökologischen Einsatz und Verbrauch von Arbeitsmitteln. Als soziales Dienstleistungsunternehmen müssen wir wirtschaftlich arbeiten, auch um letztendlich unsere Arbeitsplätze zu erhalten. Ökologisch orientiertes Handeln ist angesichts der Situation unserer Umwelt selbstverständlich.

## **21. DIENSTANWEISUNGEN UND ABLÄUFE**

Bei Bedarf können bestimmte in der Betriebsordnung des CIPA Gréngewald aufgeführte Regeln durch Dienstanweisungen und Abläufe ergänzt werden. Gültige Dienstanweisungen und Abläufe sind in dem entsprechenden Ordner in den Abteilungen oder auf dem gemeinsamen Laufwerk für jeden Mitarbeiter einsehbar.

## **22. PERSONALDELEGATION**

Die Personaldelegation der Arbeitnehmer von Sodexo vertritt die Interessen der Arbeitnehmer gegenüber dem Arbeitgeber. Sie berät einzelne Mitarbeiter in arbeitsrechtlichen Fragen, leistet Beistand in Konfliktsituationen und arbeitet zusammen mit der Direktion an einer kontinuierlichen Verbesserung der Arbeitssituation im CIPA Gréngewald.

Der reibungslose Betriebsablauf darf durch die Inanspruchnahme der Personaldelegation nicht beeinträchtigt werden.

## **LISTE DER MITGLIEDER DER PERSONALDELEGATION**

### **Vorsitzende:**

Sonia GOBERT, freigestellte Delegierte

### **Vizevorsitzender:**

Frédéric PEYSSON, Betriebsleiter, Handelskammer

### **Schriftführerin:**

Cassandra SION, Service-Mitarbeiterin, BGL BNP Paribas

### **Gleichstellungsbeauftragte:**

Sémia BALTES, geb. M'HADHBI, Service-Mitarbeiterin, BEI

### **Sicherheitsdelegierter:**

Christophe CELLIER, Stellvertretender Küchenchef, Fliegendes Team

### **Vollmitglieder:**

Tony AYADI, Chef de Rang, Luxexpo

Michel BIGNOLI, Betriebsunterstützung, Gesellschaftssitz

Philippe BOLIS, Maître d'Hôtel, DK Bank

Martin BÜRTIN, Aide-Soignant, CIPA Niederanven

Anaïs LÉBOUCHER, Chef de Partie, NSPA

Jean-Bernard LEMERCIER, Küchenchef, Ecole de Police

Pascal LODI, Küchenchef, Fliegendes Team

Sylvie NEUENS, Service-Mitarbeiterin, Atrium

Lionel PONSART, Chef de Partie, Fliegendes Team

José SOWER, Account Manager, CHNP

### **Stellvertreter:**

Benoît BAILLY, operativer Assistent, BEI

Marianne WISCOURT, geb. EVEN, Aide Socio-Familiale, CIPA Gréngewald

Monique GIORGIANTONIO, geb. ROMANOWSKI, Service-Mitarbeiterin, Delphi

Fabrice HENRICHE, Postenchef, Ecole Européenne

Patricia JABET, Responsable de Self, Handelskammer

David KRIES, Aide Socio-Familial, CIPA Gréngewald

Valérie LALLEMENT, Teamleiterin, CHL Kiosque

William LECOMTE, Küchenchef, Foyer Scolaire Gellé

Bako MENCARELLI, Service-Mitarbeiterin, mobiles Mitarbeiterteam

David PRUD'HOMME, Stellvertretender Küchenchef, CHL

Ichun YUAN, Chef de Partie, mobiles Mitarbeiterteam

Nicole MOLINARI, geb. ZINCK, Kellnerin, CIPA Gréngewald

## **23. SANKTIONEN**

Mitarbeiter, die wiederholt gegen ihre beruflichen Pflichten, Vorschriften und/oder die in der Einrichtung geltenden Bestimmungen verstoßen, müssen mit Sanktionen oder Strafen rechnen. Diese Sanktionen richten sich nach der Schwere des Fehlverhaltens. Diese ergeben sich aus der geltenden Gesetzgebung (und aus § 33 des Kollektivvertrages).

Zu den möglichen angewandten Sanktionen zählen:

- ❑ eine Zurechtweisung;
- ❑ eine Abmahnung;

- ❑ ein Lohnabzug, der ein Zehntel des Tagesgehalts der Arbeitstage, an dem/denen das Fehlverhalten auftrat, nicht überschreiten darf;
- ❑ Ablehnung einer Gehaltserhöhung;
- ❑ Zurückstufung zu einem früheren, niedrigeren Dienstrang;
- ❑ fristgerechte Kündigung aus gemäß den gesetzlichen Bestimmungen tatsächlichem und triftigem Grund;
- ❑ fristlose Kündigung aus schwerwiegendem Grund.

Bei den beiden letztgenannten Sanktionen sind die gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf ein vorheriges Gespräch einzuhalten.

## **24. ARBEITSUNFÄHIGKEIT (Vorschrift nr°1)**

### **24.1. Meldung einer Arbeitsunfähigkeit**

Ein Arbeitnehmer, der wegen einer Krankheit oder eines Unfalls nicht arbeiten kann, muss dies seinem Arbeitgeber (Vorgesetzten oder dessen Stellvertreter) noch am Tag der Verhinderung, d.h. am ersten Krankheitstag oder Unfalltag, mitteilen. Der Mitarbeiter muss den Arbeitgeber im Laufe des Tages über die voraussichtliche Dauer der Abwesenheit, idealerweise ~~spätestens zum Zeitpunkt des Arbeitsantritts des geplanten Postens informieren~~ (das ist für Organisatorischen gründe zu spät)

Er muss dies entweder selbst oder durch eine Mittelsperson (zum Beispiel einen Familienangehörigen) tun. Die Verantwortung für die korrekte Übermittlung dieser Mitteilung obliegt dem Arbeitnehmer.

Der Arbeitnehmer kann seinen Arbeitgeber mündlich (telefonisch) oder schriftlich (Textnachricht, What's up, Brief, Fax, E-Mail) in Kenntnis setzen. Eine an einen Kollegen gesendete SMS reicht nicht. Der Arbeitnehmer kann auch seinen Arbeitgeber ein Foto machen und es dann via E-Mail oder Textnachricht schicken bevor es per Post zu versenden.

Spätestens am dritten Abwesenheitstag muss der Mitarbeiter dem Arbeitgeber eine ärztliche Bescheinigung über die Arbeitsunfähigkeit nachreichen, auch wenn diese nicht länger als einen Tag besteht.

Diese Bescheinigung muss am Ende des dritten Tages (Geschäftszeiten der Verwaltung) der Personalabteilung des CIPA Gréngewald vorliegen.

Seit dem 1. Mai 2005 muss JEDER Arbeitnehmer eine Arbeitsunfähigkeit der Krankenkasse melden, indem er spätestens am dritten Tag der Arbeitsunfähigkeit der nationalen Gesundheitskasse (CNS) eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung zustellt.

Erkrankt der Arbeitnehmer während seines gesetzlichen Urlaubs und werden die Krankheitstage durch eine Krankheitsbescheinigung als solche anerkannt, gelten diese Tage nicht als Urlaubstage, sondern als Krankheitstage. Auch bei Urlaub im Ausland muss der Arbeitgeber im Krankheitsfall schnellstmöglich informiert werden (Telefon, Fax).

### **Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen (Krankenschein) in Luxemburg**

Der Arbeitnehmer ist gehalten, einen Abschnitt schnellstmöglich dem Arbeitgeber zu übermitteln, dem dieser spätestens am dritten Tag vorliegen muss. Der Arbeitnehmer behält selbst eine Kopie und sendet die dritte Kopie an die nationale Gesundheitskasse.

Arbeitnehmer aus Deutschland schicken den kleinen Abschnitt an den Arbeitgeber und den größeren Abschnitt direkt an die Luxemburger Gesundheitskasse. Innerhalb Luxemburgs ist dieser Versand kostenlos. Der Versand dieser Bescheinigung ist nicht Aufgabe der Rezeption oder des Sekretariats. Die Arbeitnehmer müssen ihre privaten Briefumschläge benutzen.

Für Arbeitnehmer aus Deutschland gelten die gleichen Fristen wie für ihre in Luxemburg ansässigen Kollegen. Auch bei stationärem Aufenthalt in Deutschland (oder in Frankreich) muss eine reguläre Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (ab dem ersten Tag) ausgestellt werden, mit der voraussichtlichen Dauer der Erkrankung (es reicht nicht „stationär“, oder „bis auf Weiteres“). Alles andere wird von der Luxemburger Gesundheitskasse nicht akzeptiert.

Da der Postweg aber oft länger als drei Tage dauert, empfiehlt es sich, die Krankmeldung von Familienangehörigen oder Kollegen abgeben zu lassen **oder ein Foto per E-Mail oder Textnachricht dem Arbeitgeber zu schicken**. Sollte dies nicht möglich sein und die Krankmeldung wird per Post verschickt, kann durch das gleichzeitige Versenden von einem Fax oder einer E-Mail (mit Empfangsbestätigung) der Krankmeldung die Frist gewahrt werden.

## **24.2. Kontrollen/Ausgang**

### Wie wird die Arbeitsunfähigkeit kontrolliert?

Als arbeitsunfähig gemeldete Personen können einer Kontrolle durch die Gesundheitskasse unterzogen werden.

In den ersten fünf Tagen der Arbeitsunfähigkeit kann diese Kontrolle zwischen 8 und 21 Uhr am Wohnsitz oder einem anderen Ort, an dem sich die Leistungsberechtigten während der Arbeitsunfähigkeit aufhalten, erfolgen. An Orten, die der Öffentlichkeit zugänglich sind, und in Einrichtungen, in denen der Leistungsberechtigte auf Kosten der Krankenversicherung gesundheitlich versorgt wird, kann die Kontrolle ohne Beschränkung der Uhrzeit durchgeführt werden.

Bei häufigen und kurzzeitigen Arbeitsunterbrechungen kann der Ausschuss der Gesundheitskasse nach Stellungnahme des medizinischen Kontrolldienstes den Leistungsberechtigten verpflichten, entweder am ersten Tag oder spätestens am zweiten Tag jeder durch Arbeitsunfähigkeit begründeten Abwesenheit beim medizinischen Kontrolldienst zur Untersuchung zu erscheinen.

Ist der Arbeitgeber der Ansicht, dass die vom Arbeitnehmer vorgelegten ärztlichen Bescheinigungen Gefälligkeitsatteste darstellen, kann er die Beweiskraft der Bescheinigungen mit beliebigen Mitteln anfechten. So kann er den Arbeitnehmer insbesondere auffordern, bei einem von ihm benannten anderen Arzt vorstellig zu werden.

### Welche Pflichten hat der Arbeitnehmer während der Dauer seiner Arbeitsunfähigkeit?

Während der Dauer seiner Arbeitsunfähigkeit ist dem Arbeitnehmer innerhalb der ersten fünf Tage trotz eventueller anderslautender Angaben auf dem Krankenschein kein Ausgang gestattet. Ab dem sechsten Tag der Arbeitsunfähigkeit gelten (sofern nicht vom Arzt anders verordnet) Ausgangszeiten zwischen 10 und 12 Uhr sowie zwischen 14 und 18 Uhr, unabhängig von eventuell anderslautenden Angaben auf dem Krankenschein.

Die Einschränkung der Ausgangszeiten findet keine Anwendung auf Personen, die sich im Mutterschafts- oder Adoptionsurlaub befinden, bei Freistellung schwangerer oder stillender Frauen von der Arbeit, Elternurlaub, Urlaub zur Sterbebegleitung oder Teilzeitbeschäftigung zur Genesung.

## **Anmerkung**

In der Praxis ist in einigen ärztlichen Bescheinigungen auch eine Ausgangserlaubnis ab dem ersten Krankheitstag enthalten. Gemäß den Statuten der nationalen Gesundheitskasse ist der Ausgang jedoch erst nach dem fünften Tag gestattet. Der Arbeitnehmer ist an die in den Statuten der Gesundheitskasse enthaltenen Bestimmungen gebunden.

Während der Dauer der Arbeitsunfähigkeit und solange der Leistungsberechtigte die Arbeit nicht wieder aufgenommen hat, ist es ihm bei Geldstrafe verboten:

1. eine mit seinem Gesundheitszustand nicht zu vereinbarende Tätigkeit auszuüben;
2. in einer Schankwirtschaft oder einer Gaststätte zu verkehren, außer für die Einnahme einer Mahlzeit und vorbehaltlich der vorherigen Benachrichtigung der Gesundheitskasse;
3. aktiv an einem sportlichen Wettkampf teilzunehmen.

Der Arbeitnehmer muss der Gesundheitskasse die genaue Adresse (Ort, Straße, Hausnummer, Stockwerk) mitteilen, an der er sich während seiner Arbeitsunfähigkeit aufhält.

Werden diese Vorschriften nicht beachtet, drohen Geldstrafen.

Dies gilt auch für Grenzgänger.

Da sie primär bei der nationalen Gesundheitskasse versichert sind, gelten die luxemburgischen Bestimmungen.

### **24.3. Wiederaufnahme der Arbeit**

Der Arbeitnehmer ist verpflichtet, seinen Arbeitgeber rechtzeitig vor Ablauf seiner Krankmeldung darüber zu informieren, ob und wie lange die Krankmeldung verlängert wird, oder ob und wann er seine Arbeit wieder aufnimmt.

Falls ein Arbeitnehmer über einen Zeitraum von mehr als sechs Wochen arbeitsunfähig ist, wird von der Sodexo-Personalabteilung beim multisektoriellen arbeitsmedizinischen Dienst (Service de Santé au Travail Multisectoriel – STM) ein Termin beantragt.

In diesem Fall muss die Sodexo-Personalabteilung sofort informiert werden, damit die entsprechenden Formulare ausgefüllt werden können.

**Der Arbeitnehmer ist verpflichtet nach seiner Krankmeldung sich beim Arbeitgeber zu melden und ein „entretien de convalescence“ muss ausgefüllt werden.**

### **24.4. Arbeitsunfall (Vorschrift nr°1)**

Siehe internes Verfahren des CIPA Gréngewald vom 01.12.2013 (Anhang 3).

Jeder Mitarbeiter, der einen Arbeitsunfall oder Wegeunfall erleidet, muss unverzüglich seinen Arbeitgeber informieren, indem er eine Unfallanzeige an die Personalabteilung richtet; dies gilt auch für leichtere Unfälle, die keine Arbeitsunfähigkeit zur Folge haben. Das auszufüllende Formular ist bei der Personalabteilung oder online unter [www.aaa.lu](http://www.aaa.lu) (in der Rubrik „Formulare“ auch auf Deutsch und mit Anleitungen) erhältlich. Der Arbeitnehmer muss die Felder 2.01 bis 4.05 komplett selbst ausfüllen.

Dieses Formular ist nicht vom Arzt auszufüllen. Allerdings muss der Name und nach Möglichkeit die Codennummer des Arztes und evtl. des Krankenhauses eingetragen werden (Felder 4.01–4.03).

Die übrigen Angaben werden von der Personalabteilung ausgefüllt.

Ein Unfall wird nur dann als Wegeunfall anerkannt, wenn er sich auf dem direkten Hin- oder Rückweg zwischen gewöhnlichem Wohnort und Arbeitsplatz und auf öffentlichen Straßen, Plätzen usw. ereignet hat.

#### **24.5. Fehlverhalten**

Abwesenheiten, die nicht fristgerecht mitgeteilt wurden oder für die kein ärztliches Attest vorliegt, gelten als unbefugtes Fernbleiben von der Arbeit. Sie werden in jedem Fall als unentschuldigtes Arbeitsversäumnis gewertet und führen zu einer schriftlichen Abmahnung. Gemäß Artikel 23 der vorliegenden Betriebsordnung können zusätzliche Sanktionen verhängt werden.

### **25. URLAUB (Vorschrift nr°6/7 und 48)**

#### **25.1. Jährlicher Erholungsurlaub**

Die Mitarbeiter haben gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen Anspruch auf einen **bezahlten jährlichen Erholungsurlaub**.

Mitarbeiter, die dem Kollektivvertrag des Sozial- und Pflegesektors (SAS) unterliegen, erhalten gemäß geltendem Kollektivvertrag einen bezahlten jährlichen Erholungsurlaub.

Er wird den Mitarbeitern mit dem Ziel gewährt, ihre Gesundheit zu schützen und ihnen zu ermöglichen, **sich zu erholen**. Aus diesem Grund ist es gesetzlich verboten, dass die Mitarbeiter während ihres Urlaubs einer bezahlten Arbeit nachgehen. Darüber hinaus ist es gesetzlich verboten, den Urlaub durch eine Geldleistung zu ersetzen (außer bei Vertragsende).

Laut gesetzlicher Vorschrift muss der Urlaub im Laufe des Kalenderjahres (1.1. – 31.12.) gewährt und genommen werden. Sodexo gestattet den Mitarbeitern jedoch, fünf Urlaubstage bis zum 31. März des Folgejahres zu verschieben. (Dasselbe schreiben wie auf der Vorschrift 48: Ein Übertrag des Urlaubes auf das folgende Jahr ist nur bei guter Begründung möglich und nur 5 Tage können übertragen werden. Alle übertragenen Urlaubstage müssen bis zum 31. März genommen werden.)

Kein Urlaubsanspruch besteht bei unentschuldigter Fehlzeit, während einer Unterbrechung des Arbeitsvertrags (unbezahlter Urlaub) oder während des Elternurlaubs.

Im Falle einer entschuldigter Fehlzeit eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin (Freistellung von der Arbeit aufgrund von Schwangerschaft, Mutterschaftsurlaub, Krankheit etc.) bleibt der Anspruch auf bezahlten Urlaub erhalten, wenn dieser Urlaub bis zum 31.12. des laufenden Kalenderjahres genommen werden kann.

**In den ersten drei Monaten der Anstellung** hat der Arbeitgeber das Recht, dem Arbeitnehmer die Gewährung von Urlaub zu verweigern.

Der Arbeitgeber kann es ablehnen, den vom Mitarbeiter gewünschten Urlaub zu gewähren, wenn die Erfordernisse des Unternehmens oder berechnigte Wünsche anderer Mitarbeiter dies erfordern.

Es ist Aufgabe des Mitarbeiters, den Urlaub zu beantragen. Gemäß institutionellem Vermerk „Urlaub“ vom 1.12.2013 müssen Mitarbeiter spätestens bis zum 6. Dezember eines Jahres die **gewünschten Urlaubstage** für das kommende Jahr in ein entsprechendes Formular

eintragen. **Urlaubsanträge** sind vom Mitarbeiter auszufüllen, der jeweilige Abteilungsleiter unterzeichnet sie und leitet sie an die Personalabteilung weiter. Die Gegenzeichnung durch den Abteilungsleiter entspricht einer Antragsgenehmigung.

Wenn die Erfordernisse der Abteilung dies gestatten, finden folgende Kriterien Anwendung:

- jährlich abwechselnder Turnus
- Priorität für Personen mit Kindern unter 15 Jahren
- Priorität für Personen, die am längsten in der Einrichtung angestellt sind

Im Falle höherer Gewalt oder absoluter Notwendigkeit behält sich der Arbeitgeber das Recht vor, bewilligten Urlaub zu streichen oder zu verschieben.

Mitarbeiter haben Anspruch auf ein **freies Wochenende pro Urlaubswoche**, entweder das Wochenende zu Urlaubsbeginn oder das zum Urlaubsende (und selbstverständlich die Wochenenden während der Urlaubszeit).

Diese Regel kann nicht durch die Tatsache umgangen werden, dass ein Mitarbeiter Urlaub für den Freitag vor seinem Urlaub bzw. den Montag nach diesem Urlaub beantragt, um zwei Wochenenden für eine einzige Urlaubswoche zu erhalten.

Im August kann der Arbeitnehmer nur 12 Tage hintereinander nehmen (10 Werktage).  
Vorschrift ansehen

Aus verwaltungstechnischen Gründen muss **unbedingt** spätestens zwei Tage vor Urlaubsantritt ein **Urlaubsantrag** unterzeichnet werden.

**Unterbrechung des Erholungsurlaubs wegen Krankheit:** Erkrankt ein Mitarbeiter während seines jährlichen Erholungsurlaubs so, dass er nicht mehr von dem Urlaub profitieren kann, gelten die Krankheitstage nicht als Urlaubstage. Sie sind jedoch als Krankheitstage per ärztliches Attest nachzuweisen. Die Neufestlegung des Urlaubs muss einvernehmlich zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber vereinbart werden.

## 25.2. Sonderurlaub (Prozedur nr°19)

Mitarbeitern, die gezwungen sind, aus persönlichen Gründen der Arbeit fernzubleiben, steht gesetzlich ein bezahlter Sonderurlaub zu:

- 1 Tag im Todesfall einer verwandten oder verschwägerten Person zweiten Grades: Großeltern, Enkel, Geschwister, Schwager, Schwägerin
- 10 Tage für die Geburt eines Kindes
- 1 Tag für die Hochzeit/Verpartnerung eines Kindes
- 2 Tage für Umzug
- 4 Tage für die Geburt eines Kindes (bei Mitarbeitern, die dem Kollektivvertrag des Sozial- und Pflegesektors (SAS) unterliegen)
- 3 Tage beim Tod des Partners oder einer verwandten oder verschwägerten Person ersten Grades: Partner, Eltern, Kinder, Schwiegertochter, Schwiegersohn, Schwiegereltern
- 3 Tage für die Hochzeit/Verpartnerung des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin

Dieser Urlaub kann ausschließlich zum Zeitpunkt des Ereignisses genommen werden, d.h. er kann nicht auf den normalen Urlaub verschoben werden. Fällt der Sonderurlaub jedoch auf einen Sonntag, einen gesetzlichen Feiertag, einen Werktag, an dem nicht gearbeitet wird, oder auf einen Ausgleichsruhetag, ist es laut Gesetz zulässig, ihn auf den ersten nachfolgenden Werktag zu verschieben.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, den Arbeitgeber darüber im Voraus zu unterrichten, damit dieser die erforderlichen Maßnahmen ergreifen kann (außer natürlich in unvorhergesehenen

Fällen wie z.B. im Todesfall). Nachweise (Heiratsurkunde, Sterbeurkunde, Geburtsurkunde, Adressänderungsbescheid etc.) sind so schnell wie möglich in der Personalabteilung zu hinterlegen.

### **25.3. Sozialurlaub (nur SAS)**

Der Antrag muss außerdem den Beginn und die Dauer des beantragten Sozialurlaubs angeben. In hinreichend begründeten Fällen kann der Arbeitgeber eine Verlängerung nach Vorlage der erforderlichen Nachweise genehmigen.

Ab dem 1. Januar 2002 darf der Sozialurlaub maximal 40 Stunden pro Jahr (bei Teilzeitbeschäftigung anteilig) betragen. Er darf in Zeitabschnitte aufgeteilt werden. Ein einzelner Zeitabschnitt darf jedoch nicht kürzer als vier Stunden sein und darf drei aufeinanderfolgende Arbeitstage nicht überschreiten. Der Arbeitgeber kann jedoch eine nicht bezahlte Verlängerung (unbezahlt Urlaub) über die zeitliche Begrenzung des maximalen Zeitabschnitts hinaus gewähren. Dies gilt auch für die Fälle, in denen der Angestellte bereits den gesamten Sozialurlaub des laufenden Jahres genommen hat.

Ein Missbrauch des Angestellten, der im Sozialurlaub ist, wird als Beeinträchtigung der Interessen des Arbeitgebers betrachtet. Um Missbrauch zu vermeiden und den Gedanken und die grundlegenden Ziele der Sozialpartner bezüglich der Einführung des Sozialurlaubs zu respektieren, verhängt der Arbeitgeber Sanktionen im Falle eines Missbrauchs seitens des Angestellten in Verbindung mit der Gewährung eines Sozialurlaubs. Einzelheiten hierzu finden sich in Artikel 20 des SAS-Kollektivvertrags.

In jedem Fall muss der Mitarbeiter zunächst Urlaub aus familiären Gründen beantragen, der ihm gemäß Gesetz vom 12. Februar 1999 zusteht, und der dem Arbeitgeber von der zuständigen Krankenkasse erstattet werden kann. Erhält er die Erstattung, wird dieser Urlaub nicht auf die Dauer des Sozialurlaubs angerechnet. Bei Ablehnung wird er diesem zugerechnet.

### **Nochmal Kontrollieren**

### **25.5. Urlaub aus familiären Gründen**

Der Urlaub aus familiären Gründen ermöglicht es den Mitarbeitern, bei einer Erkrankung oder nach einem Unfall eines Kindes bei diesem zu bleiben, wenn die Anwesenheit eines Elternteils erforderlich ist. Voraussetzung hierfür ist, dass das Kind das 15. Lebensjahr noch nicht vollendet hat und der Arbeitnehmer dieses Kind erzieht, d.h. er die Familienbeihilfen bezieht.

Der Mitarbeiter muss seinen Arbeitgeber hierüber spätestens am ersten Tag seiner Abwesenheit informieren. Darüber hinaus muss der Mitarbeiter seine Fehlzeit mit einem ärztlichen Attest, in dem die Krankheit des Kindes sowie die Notwendigkeit der Anwesenheit eines Elternteils bescheinigt wird, nachweisen.

Der Urlaub aus familiären Gründen ist im Prinzip auf zwei Tage pro Kind und Jahr begrenzt und diese Tage dürfen nicht auf einmal genommen werden. (Das Gesetz wurde geändert bitte nachschauen wenn es noch so ist) Allerdings kann die nationale Gesundheitskasse im Falle einer besonders schweren Krankheit (z.B. Krebs) auf der Grundlage eines medizinischen Berichts die Dauer des Urlaubs aus familiären Gründen verlängern. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, den Lohn während der für Urlaub aus familiären Gründen gewährten Tage vorzustrecken; die fraglichen Beträge werden ihm im Nachhinein von der nationalen Gesundheitskasse zurückerstattet (deshalb ist eine korrekte ärztliche Bescheinigung besonders wichtig).

## 25.5. Mutterschaftsurlaub

Schwangere Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, ihren Arbeitgeber mittels ärztlichem Attest über ihre Schwangerschaft zu unterrichten. Dieses Attest, das den voraussichtlichen Geburtstermin enthält, ist dem Arbeitgeber per Einschreiben zuzustellen oder ihm eigenhändig zu übergeben.

Je nach bekleidetem Posten kann eine schwangere Mitarbeiterin von diesem befreit oder einer mit ihrem Zustand vereinbaren Tätigkeit zugewiesen werden.

Der Mutterschaftsurlaub beginnt acht Wochen vor dem voraussichtlichen Geburtstermin. Erfolgt die Geburt vor dem voraussichtlichen Termin, wird der Mutterschaftsurlaub nach der Entbindung um denselben Zeitraum verlängert. Erfolgt die Geburt nach dem voraussichtlichen Termin, kann der Mutterschaftsurlaub nach der Entbindung nicht verkürzt werden. Der Mutterschaftsurlaub nach der Entbindung beträgt mindestens acht Wochen. Bei stillenden Müttern, Mehrlingsgeburten oder Frühgeburten wird der Mutterschaftsurlaub auf zwölf Wochen verlängert.

(kontrollieren)

## 25.6. Andere Arten von Urlaub

Die Personalabteilung erteilt Ihnen bei Bedarf Auskunft über andere Arten von Urlaub, z.B. Eltern-, Adoptions-, politischen Urlaub, Weiterbildungsurlaub.

## **26. BEKLEIDUNGSVORSCHRIFTEN (Vorschrift nr°2 und 21)**

### 26.1. Allgemeine Bestimmungen

- Von allen Arbeitnehmern, die in Zivilkleidung arbeiten, wird eine dezente, gepflegte und an das Arbeitsumfeld angepasste Bekleidung verlangt.
- Die Zeit für das Umkleiden zählt nicht zur Arbeitszeit.
- Das Tragen des Namensschildchens ist für sämtliche Personalmitglieder verpflichtend.
- Außer bei Verwaltungsangestellten ist langes Haar zusammengebunden zu tragen. Bärte müssen gepflegt erscheinen.
- Angehörige des Pflegedienstleitungspersonals müssen nur dann Arbeitskleidung tragen, wenn sie im Kontakt mit den Bewohnern arbeiten.
- Bei Ausgängen mit den Bewohnern ist Zivilkleidung zulässig.
- Der Psychologe und der Ernährungsberater tragen Zivilkleidung.
- Tätowierungen sind erlaubt.
- Flache Piercings sind erlaubt, alle anderen müssen entfernt werden.

### 26.2. Pflegepersonal, Betreuungsteam

#### Oberkörper:

Das Poloshirt mit dem aufgedruckten Logo ist mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

Es ist nicht gestattet, ein langärmeliges T-Shirt unter dem Poloshirt zu tragen.

#### Unterkörper:

Die während der Arbeit zu tragende Hose muss vor Dienstantritt angezogen werden; dabei darf es sich nicht um eine auch als Zivilkleidung getragene Hose handeln.

Die Hose muss einfarbig und knöchellang (keine 3/4, 7/8-Hosen oder Shorts etc.), sauber, ohne Flecken und Löcher, ohne Aufnäher, Aufschriften oder Werbung sein. Die Hose darf weder eine leuchtende Farbe haben, noch durchsichtig oder eine Hüfthose sein, die

Hosenbeine dürfen nicht durch Gummibänder an den Knöcheln oder hohe Socken zusammengebunden werden.

Leggings und Jogginghosen sind untersagt.

#### Schuhe:

Schuhe müssen an der Spitze und an der Ferse geschlossen sein (mindestens mit Riemchen), dürfen keine Absätze haben, müssen abwaschbar (kein Wildleder) und sauber sein sowie eine rutschfeste Sohle haben und dürfen nicht draußen getragen werden. Schuhe dürfen als Grundfarbe keine leuchtende Farbe haben. Sandalen und Flipflops sind verboten.

#### Schmuck:

Das Tragen folgender Schmuckstücke ist verboten: Armbanduhren, Armbänder, Halsketten, Ringe, Eheringe. Lediglich flache, nicht hängende Ohrstecker sind erlaubt. Flache Piercings sind gestattet, alle anderen sind zu entfernen.

### **26.3. Personal des technischen Dienstes**

#### Oberkörper:

Oberteile sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

#### Unterkörper:

Die Hose ist mindestens alle zwei Tage zu wechseln.

#### Schuhe:

Schuhe müssen schwarz und mit rutschfester Sohle ausgestattet sein und sind aus dem Sodexo-Katalog auszuwählen. Bei bestimmten Arbeiten sind Sicherheitsschuhe obligatorisch.

### **26.4. Küchenpersonal**

#### Oberkörper:

Oberteile sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

#### Unterkörper:

Hosen sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

#### Schuhe:

Schuhe müssen sauber sein, dürfen nicht draußen getragen werden, sind aus dem Sodexo-Katalog auszuwählen und müssen eine rutschfeste Sohle haben.

#### Schmuck:

Das Tragen folgender Schmuckstücke ist verboten: Uhren, Armbänder, Halsketten, Ringe, Eheringe, Ohringe und Piercings.

### **26.5. Servicepersonal**

#### Oberkörper:

Oberteile sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln. Schürzen sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

#### Unterkörper:

Die Hose ist mindestens alle zwei Tage zu wechseln.

#### Schuhe:

Schuhe müssen schwarz und sauber sein, dürfen nicht draußen getragen werden, sind aus dem Sodexo-Katalog auszuwählen und müssen eine rutschfeste Sohle haben.

### Schmuck:

Das Tragen folgender Schmuckstücke ist verboten: Uhren, Armbänder, Ringe und Eheringe. Lediglich flache, nicht hängende Ohrstecker sind erlaubt; dasselbe gilt für kurze, eng anliegende Halsketten. Flache Piercings sind gestattet, alle anderen sind zu entfernen.

## **26.6. Reinigungspersonal**

### Oberkörper:

Oberteile sind mindestens täglich, bei Bedarf auch öfter, zu wechseln.

### Unterkörper:

Die Hose ist mindestens alle zwei Tage zu wechseln.

### Schuhe:

Schuhe müssen hell und sauber und abwaschbar (kein Wildleder) sein, dürfen nicht draußen getragen werden, sind aus dem Sodexo-Katalog auszuwählen und müssen eine rutschfeste Sohle haben.

### Schmuck:

Das Tragen folgender Schmuckstücke ist verboten: Armbanduhren, Armbänder, Halsketten, Ringe, Eheringe. Lediglich flache, nicht hängende Ohrstecker sind erlaubt. Flache Piercings sind gestattet, alle anderen sind zu entfernen.

## **27. INFORMATIK- UND TELEKOMMUNIKATIONSRICHTLINIEN**

Die Benutzung von Telefonen zu privaten Zwecken während der Arbeitszeit ist nicht gestattet. Die Benutzung eines privaten Handys (GSM) in der Einrichtung ist untersagt. Die Telefonzentrale wird die von außen kommenden Anrufe entgegennehmen und die Nachrichten an die betreffenden Personen weiterleiten, damit diese während ihrer Pause zurückrufen können. Ausschließlich wichtige oder dringende Anrufe werden direkt an die Mitarbeiter weitergeleitet. Wir weisen die Mitarbeiter darauf hin, dass die Direktion den Gebrauch des Telefons oder Fax kontrolliert: Menge, Dauer, Uhrzeiten, angerufene Nummern, Anrufer etc.

Die Sicherheit des Informatiksystems setzt eine gewisse Kontrolle des Informatik-Tools und der Abläufe voraus. Alle elektronischen Dokumente werden auf dem Server gespeichert und sind für die Direktion und eventuell für den Systemadministrator einsehbar. Das System speichert ebenfalls sämtliche Ein- und Ausgänge der Mailbox, den Austausch von Dokumenten, sowie das Surfen im Internet. **(Ist es noch gültig mit dem Neuen Gesetz?)**

Wir bitten die Mitarbeiter, loyal und verantwortlich mit dem Material umzugehen. Jeder Mitarbeiter darf ausschließlich sein eigenes Passwort benutzen und dieses nicht an Drittpersonen weitergeben; bei Abwesenheit (auch von kurzer Dauer) muss er seinen Computerzugang sperren und wichtige Daten speichern.

### **27.1. Thematik**

- a) Die Einrichtung des Informatiksystems (PC, Intranet, Internet, E-Mails etc.) erfolgt mit präzisen Zielsetzungen, es soll:
  - die permanente Anpassung von Sodexo an den technologischen Fortschritt gewährleisten, vor allem, um unsere Wettbewerbsfähigkeit zu sichern
  - die Kontakte mit Kunden, Partnern und Gesprächspartnern erleichtern
  - die interne Kommunikation verbessern.
- b) Allerdings sind mit der Nutzung dieser elektronischen Kommunikationsmittel verschiedene direkte und indirekte Risiken verbunden, insbesondere in Bezug auf die Sicherheit (Übertragung von Viren), die Vertraulichkeit der übertragenen Daten, die

Produktivität der Arbeitnehmer sowie auf das Image des Unternehmens (Daten, die gegen die gegen die guten Sitten verstoßen).

- c) Deshalb muss jedem Arbeitnehmer, der im Rahmen seiner Aufgaben mit diesen Tools arbeitet, zuvor die entsprechende Berechtigung seitens der IT-Abteilung erteilt werden. Darüber hinaus verpflichten sich alle Benutzer, die ihnen zur Verfügung gestellten Tools loyal, sinnvoll und verantwortungsvoll zu nutzen.
- d) Die Benutzer sind insbesondere gehalten:
  - diese elektronischen Tools ausschließlich im Rahmen der Ausführung ihrer normalen Arbeit zu beruflichen Zwecken zu nutzen
  - sich vor jeder Nutzung einzuloggen
  - keine Passwörter anderer Benutzer zu verwenden und ihr eigenes nicht weiterzugeben (es ist möglich, dass mehrere Benutzer über einen generischen Account arbeiten)
  - die IT-Abteilung immer über technische Störungen und Unregelmäßigkeiten, wie beispielsweise unbefugten Netzzugang, zu informieren
  - die erhaltenen Nachrichten regelmäßig zu archivieren
  - den Computerzugang bei jeder, auch kurzen, Abwesenheit zu sperren
  - wichtige Daten zu speichern.

## **27.2. E-Mails**

- a) Das Versenden und Empfangen interner und externer E-Mails ist ausschließlich beruflichen Zwecken vorbehalten.
- b) Sodexo duldet jedoch die punktuelle und maßvolle Nutzung der internen und externen E-Mail-Funktionen zu persönlichen Zwecken, sofern dies weder den normalen Nachrichtenverkehr zu beruflichen Zwecken noch den reibungslosen allgemeinen Betriebsablauf oder die dem Mitarbeiter übertragenen Aufgaben beeinträchtigt.
- c) Darüber hinaus sind die Mitarbeiter verpflichtet, ihre persönlichen Kontaktpersonen aufzufordern, als Betreff der an sie gerichteten E-Mails den Zusatz „private Nachricht“ anzugeben. Denn falls der Arbeitgeber aus wichtigen Gründen im Zusammenhang mit einem reibungslosen Betriebsablauf während der Abwesenheit des Arbeitnehmers auf dessen E-Mail-Account zugreifen muss, wird er ausschließlich E-Mails lesen, die nicht als privat gekennzeichnet sind.
- d) Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, dass der Inhalt der Korrespondenz nicht
  - dem Ruf des Unternehmens schadet
  - die Haftung des Unternehmens nach sich zieht
  - illegal ist, insbesondere dass er nicht gegen den Datenschutz und die guten Sitten verstößt
  - diffamierend ist
  - gegen geltende Gesetze verstößt.
- e) Aus Sicherheitsgründen ist der Bezug von nicht beruflichen „Newslettern“ untersagt.

### **27.3. Internet**

- a) Nur Websites, die einen direkten und relevanten Bezug zur beruflichen Tätigkeit der Arbeitnehmer haben, dürfen aufgerufen werden.
- b) Sodexo duldet jedoch eine punktuelle und maßvolle Nutzung von Websites, deren Inhalt nicht gegen die öffentliche Ordnung und die guten Sitten verstößt, durch die Arbeitnehmer während ihrer Pausenzeiten und aus persönlichen Gründen, sofern das Surfen nicht die allgemeinen Abläufe im Unternehmen stört und die Funktionsweise des IT-Netzes nicht beeinträchtigt.
- c) Verboten ist die Teilnahme an Foren, auch beruflicher Art, sowie Online-Unterhaltungen („Chats“).
- d) Sodexo behält sich das Recht vor, den Zugang aller Internetnutzer zu Websites vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, welche für die Verrichtung der Arbeit der Arbeitnehmer als nicht sinnvoll erachtet werden (wie Facebook, YouTube etc.).

### **27.4. Kontrollmöglichkeiten**

- a) Die Sicherheit des IT-Netzes erfordert in erster Linie der Umsetzung einer wirksamen und angemessenen Kontrolle der Nutzung der Informatik-Tools. Darüber hinaus werden die Datenspuren, die durch deren Nutzung durch die Arbeitnehmer entstehen, gespeichert.
- b) Zum anderen kontrolliert und speichert das IT-Sicherheitssystem sowohl den aus dem Unternehmen ausgehenden als auch den eingehenden Datenverkehr in Form von E-Mails, Austausch von Dateien und Surfverhalten im Internet.
- c) Die durchgeführten Kontrollen betreffen die Menge der ausgetauschten Daten, die Versender und Empfänger, die Größe der ausgetauschten Nachrichten, Anlagen, Verbindungszeiten und -dauer sowie die aufgerufenen Websites und die Art der hoch- und heruntergeladenen Daten.
- d) Die IT-Abteilung ist berechtigt, den Arbeitgeber über jeden objektiven Sachverhalt in Kenntnis zu setzen, durch den eine missbräuchliche oder dieser Betriebsordnung zuwiderlaufende Nutzung der einem Arbeitnehmer zur Verfügung gestellten elektronischen Tools nachgewiesen werden kann. In dem Fall wird der Arbeitgeber zusammen mit dem Arbeitnehmer feststellen, in welchem Maße die Nutzung der Vorrichtungen mit dieser Betriebsordnung übereinstimmt und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen oder Sanktionen umsetzen. Die Arbeitnehmervertreter im gemischten Betriebsrat werden über sämtliche von der Geschäftsführung in diese Richtung unternommenen Schritte informiert.
- e) Der Arbeitgeber behält sich das Recht vor, „Informatik- und Telekommunikationsrichtlinien“ zu erstellen, die eine Ergänzung der vorliegenden Betriebsordnung darstellen, um spezifische IT-Verfahren zu erarbeiten, zu verbreiten und durchzusetzen (s. Punkt 27 „Informatik- und Telekommunikationsrichtlinien“).

## 27.5. Soziale Medien

### Was Sie als Sodexo-Mitarbeiter/-in nicht im Internet tun dürfen:

- Vertrauliche und somit für die externe Kommunikation nicht zugelassene Informationen verbreiten. Dazu zählen:
  - Finanzdaten
  - Informationen über die Sodexo-Strategie
  - sämtliche Informationen über Personalfragen, die nicht auf den Websites [www.sodexo.com](http://www.sodexo.com) oder [www.sodexo.lu](http://www.sodexo.lu) veröffentlicht sind
  - sämtliche Informationen zu potenziellen Käufen
  - sämtliche Informationen, die vom Unternehmen als vertraulich eingestuft werden
- Personenbezogene Daten, einschließlich Fotos, ohne vorherige Einwilligung der betroffenen Person verwenden.
- Kunden, Verbraucher oder Kollegen zitieren.
- Beleidigende, rassistische, diffamierende oder obszöne Kommentare verfassen.
- Ohne vorherige Zustimmung der Abteilung Marketing und Kommunikation im Namen von Sodexo in den sozialen Medien schreiben.
- Auf negative Kommentare mit ebensolchen Kommentaren antworten.
- Facebook