

## II) HAUSORDNUNG

### Präambel:

Sie treten in eine Wohneinrichtung ein, die als Residenz für betreutes Wohnen bezeichnet wird.

Diese Residenz bietet Ihnen Ihre Wohnung, aber vor allem Ihren neuen Lebensort sowie die verschiedenen Dienstleistungen, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind. Die Leitung und das gesamte Personal werden alles tun, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, sowohl persönlich als auch im Umgang mit den anderen Bewohnern.

Alle Nutzer der Residenz (Bewohner, Personal, Freiwillige und Besucher) bilden eine Lebensgemeinschaft, die auf einer Basis von Vertrauen, gegenseitigem Respekt in Verbindung mit den von SERVIOR geförderten Werten Professionalität, Respekt, Freude, Wohlbefinden und Aufmerksamkeit gegenüber unseren Bewohnern beruht.

Die vorliegende Hausordnung soll die Leitlinien dieser Lebensgemeinschaft, die Funktionsweise der Residenz und die Rechte und Pflichten der Bewohner, des Personals und der Besucher festlegen. Die Leistungen, die den Bewohnern erbracht werden, sollen die Menschenwürde wahren, die Selbstständigkeit unterstützen und die soziale Eingliederung fördern.

## 1. Bestimmungen in Bezug auf die Bewohner

### 1.1 Achtung des Privatlebens

SERVIOR verpflichtet sich, das Privatleben der Bewohner zu respektieren und ihnen keine Entscheidungen kommerzieller, kultureller, ideologischer, philosophischer oder religiöser Art aufzuzwingen.

Die Unterkunft ist der Intimbereich des Bewohners und jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, sich vor dem Betreten der Unterkunft anzumelden. Aus Gründen der Kontrolle und der Einhaltung der Unterbringungsstandards ist es möglich, dass dritte Personen die Unterkunft betreten müssen.

Sofern er darum bittet, kann jeder Bewohner frei und unter strikter Wahrung seiner Privatsphäre den Besuch und Beistand von Geistlichen oder Vertretern seiner Religion sowie von weltlichen Beratern empfangen.

## 1.2. Das Gemeinschaftsleben

Die Bewohner, Besucher und Mitarbeiter achten stets darauf, die Ruhe in der Einrichtung nicht zu stören, außer natürlich unter besonderen Umständen.

Die Benutzung von Musikinstrumenten, Radios, Fernsehern oder anderen Audiogeräten erfolgt in einer Weise, die andere Bewohner nicht belästigt, insbesondere während der Zeiten, die besondere Ruhe erfordern.

Jeder Bewohner kann sich am Leben der Einrichtung beteiligen, insbesondere im Rahmen des Bewohnerrats. Dieser Rat setzt sich aus Bewohnern zusammen.

Er gibt Stellungnahmen ab und macht Vorschläge, insbesondere bei der Organisation des täglichen Zusammenlebens, der Qualität der Leistungen, der Verbesserung des Lebensumfelds, des institutionellen Lebensprojekts und der Animationsaktivitäten.

Der Direktor der Residenz oder sein Vertreter nimmt in der Regel an den Sitzungen des Rates teil. Diese Sitzungen werden zweimal im Jahr abgehalten.

Über jede Sitzung des Bewohnerrats wird ein Bericht erstellt. Dieser Bericht wird am Schwarzen Brett ausgehängt und kann von den Bewohnern, ihren Familienmitgliedern oder ihren Vertretern eingesehen werden.

## 1.3. Die Mahlzeiten

Die Bewohner erhalten eine komplette warme Mahlzeit pro Tag zur Mittagszeit. Sie haben die Möglichkeit, gegen einen Aufpreis ein Frühstück und ein Abendessen zu bestellen.

Die gesunde und abwechslungsreiche Ernährung ist an den Zustand des älteren Menschen angepasst.

Die vom behandelnden Arzt verschriebenen Diätpläne werden eingehalten.

Um die Geselligkeit zu gewährleisten, werden zumindest die Mittagsmahlzeiten, außer aus medizinischen Gründen, im Restaurant der Einrichtung eingenommen.

Personen, die Schwierigkeiten haben, allein zu essen oder zu trinken, wird die notwendige Hilfe gewährt.

Die Mahlzeiten werden zu den dafür vorgesehenen Zeiten serviert:

- Frühstück (auf Anfrage)
- Mittagessen
- Abendessen (auf Anfrage).

Die Speisepläne werden den Bewohnern mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt, insbesondere durch das Schwarze Brett.

## 1.4. Die Unterbringung

Die Residenz besteht aus drei Bereichen:

### - Privater Bereich

Der Privatbereich ist die Wohnung des Bewohners, sein Lebensraum. Dieser Bereich ist ausschließlich seiner privaten Nutzung vorbehalten, mit Ausnahme der Reinigung und aller Pflege- und Betreuungsmaßnahmen, falls diese von SERVIOR übernommen werden.

Der monatliche Unterkunftspreis für die Unterkunft variiert je nach Art der Unterkunft.

### - Öffentlicher Bereich

Der öffentliche Bereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die den Bewohnern der Residenz, aber auch externen Personen zugänglich sind. Dazu gehören insbesondere die Eingangshalle, die Flure, die Wohnzimmer, das Restaurant, Räumlichkeiten wie Cafeteria, Lebensmittelgeschäft, Friseursalon, Mehrzweckraum und jeder andere Ort, der nicht zu einem anderen Bereich gehört.

Auf der Ebene des öffentlichen Bereichs wird ein gepflegtes Erscheinungsbild verlangt.

### - Funktionaler Bereich

Der Funktionsbereich besteht aus allen Räumlichkeiten, die für den reibungslosen Betrieb der Residenz notwendig sind, wie z. B. die Räume des Funktionsblocks (Krankenstation und Lagerräume), die Büros der Verwaltung sowie die technischen Räume (Küche, Heizraum, Werkstätten usw.). Der Zugang zu diesem Bereich ist ausschließlich autorisierten Personen vorbehalten.

### **1.4.1. Verschiedene Anweisungen**

Der Bewohner achtet darauf, seine Wohnung regelmäßig zu lüften und die Innentemperatur den klimatischen Bedingungen anzupassen. Bei Regenwetter sollten die Fenster und Fenstertüren geschlossen gehalten werden.

Ohne die Genehmigung von SERVIOR dürfen keine Änderungen oder Modifikationen an der zur Verfügung gestellten Unterkunft vorgenommen werden.

Alle Verschönerungs- und Dekorationsarbeiten (einschließlich Durchbrüche), Reparaturen usw. werden ausschließlich von der technischen Abteilung der Residenz durchgeführt, je nach deren Verfügbarkeit.

Gemäß Artikel 6 des geänderten Gesetzes vom 11. August 2006 über die Bekämpfung des Tabakkonsums ist das Rauchen/Vapen in den gemeinschaftlich genutzten Räumen der Residenz, einschließlich der Aufzüge und Korridore, untersagt. Die Leitung der Residenz kann (muss aber nicht) eine Genehmigung zum Rauchen/Vapen im Privatbereich erteilen. Gegebenenfalls und um die Unannehmlichkeiten für andere zu

minimieren, sorgt der Bewohner dafür, seine Unterkunft regelmäßig gut zu lüften und seine Zigarette/sein Vapor sofort zu löschen, wenn das Personal seine Unterkunft betritt, um die in dieser Verordnung vorgesehenen Pflege- oder Dienstleistungen zu erbringen. Die Erlaubnis zum Rauchen/Vapen kann entzogen werden, wenn eine Belästigung des Personals oder benachbarter Bewohner vorliegt oder wenn eine Gefahr für die Residenz besteht.

In diesem Sinne ist auch der übermäßige Gebrauch von Alkohol verboten, der zu Störungen des Gemeinschaftslebens führen und anderen Bewohnern schaden könnte.

#### **1.4.2. Schlüssel zur Unterkunft**

Bei der Einreise in das Wohnheim erhält der Bewohner die entsprechenden Zugangsschlüssel (konventionelle Schlüssel oder elektronische Schlüssel). Die Leitung der Residenz ist bei Verlust eines Schlüssels unverzüglich zu benachrichtigen. Der Ersatz des Schlüssels erfolgt auf Kosten des Bewohners. SERVIOR lehnt jede Haftung im Falle eines Diebstahls ab.

Die Weitergabe der Schlüssel an Dritte ist nur mit schriftlicher Genehmigung der Residenzleitung erlaubt.

Das Personal der Residenz verfügt über einen Hauptschlüssel. Der Zugang zur Unterkunft ist dem leitenden Angestellten jederzeit gestattet.

#### **1.4.3. Reinigung**

SERVIOR verpflichtet sich, die Gemeinschaftsbereiche der Residenz regelmäßig nach dem geltenden Reinigungsplan zu reinigen.

In Bezug auf die Wohnung ist der Bewohner für die Sauberkeit verantwortlich, entweder durch ihn selbst oder durch einen Dritten. Der Hilfs- und Pflegedienst kann die Reinigung im Falle einer Kostenübernahme durch die Pflegeversicherung vornehmen. SERVIOR kann die Reinigung der Wohnung auch im Rahmen der Zusatzleistungen übernehmen.

Abfälle und Müll sind ausschließlich in den entsprechenden Müllbehältern zu sammeln.

Sperrmüll muss zerkleinert und in Stücke zerschlagen werden, bevor er in die Mülltonnen geworfen wird. Es ist verboten, Abfälle oder Müll in der Unterkunft, auf den Zugangswegen und generell an Orten zu lagern, die nicht für die Abfallentsorgung vorgesehen sind. Für Abfall, der vom Reinigungsdienst an anderen als den für die Abfallentsorgung vorgesehenen Stellen entfernt werden muss, muss der Bewohner wahrscheinlich eine zusätzliche Gebühr zur Deckung der Reinigungskosten zahlen.

Abfälle dürfen niemals in die Toiletten geworfen werden. Im Falle einer Verstopfung der Abflüsse muss der Bewohner die Kosten für die Instandsetzung tragen.

Das Reinigen von Textilien und Schuhen ist an Fenstern, über der Balkonbrüstung oder im Treppenhaus verboten.

Es ist verboten, Gegenstände auf Balkonen abzulegen, ebenso wie es verboten ist, Gegenstände (einschließlich Tierfutter) über Balkone hinweg oder aus Fenstern zu werfen.

Den Bewohnern steht eine öffentliche Waschküche zur Verfügung. Jeder Nutzer muss sich an die von der Direktion festgelegten Nutzungsbedingungen halten.

Mit Ausnahme von speziell ausgestatteten Unterkünften ist das Waschen von Wäsche im privaten Bereich strengstens untersagt.

## 1.5. Lärmschutz

Die Ruhezeiten sind von 13:00 bis 15:00 Uhr und von 22:00 bis 7:00 Uhr nach den in der Residenz geltenden Bestimmungen festgelegt.

Während dieser Zeiten hat sich der Bewohner des Lärms zu enthalten und die Ruhezeiten anderer zu respektieren. SERVIOR verpflichtet sich, diese Ruhezeiten im Rahmen des Möglichen zu gewährleisten.

Es ist erlaubt, ausnahmsweise Aktivitäten während der Ruhezeiten zu organisieren, sofern die vorherige Zustimmung der Residenzleitung eingeholt wurde und die von ihr auferlegten Bedingungen eingehalten werden.

Die Organisation dieser Aktivitäten muss den anderen Bewohnern rechtzeitig mitgeteilt werden.

## 1.6. Hygiene

Die Einrichtung achtet auf die Hygiene der Bewohner, die aus Respekt vor ihren Mitmenschen eine saubere und anständige Kleidung tragen müssen.

## 1.7. Haustiere

Die Haltung eines Haustieres ist grundsätzlich erlaubt, sofern das Tier zahm ist, über die nötigen Impfungen verfügt, die Einrichtungen der Residenz nicht beschmutzt oder beschädigt und das Gemeinschaftsleben nicht stört.

Die Bedingungen für die Aufbewahrung werden in einer Vereinbarung festgelegt, die zwischen dem Bewohner und der Leitung der Residenz zu schließen ist. SERVIOR hat das Recht, die erteilte Genehmigung jederzeit zu widerrufen, wenn die Bedingungen nicht mehr eingehalten werden.

## 1.8. Sicherheit

Der Bewohner muss darauf achten, sich selbst und andere nicht Sicherheitsrisiken auszusetzen. SERVIOR übernimmt nur eine Mittelverpflichtung hinsichtlich der Sicherheit des Bewohners.

Alle Verkehrsflächen wie Eingangstüren, Flure, Treppenhäuser usw. müssen jederzeit frei bleiben. Es ist strengstens verboten, dort Gegenstände zu lagern.

Ebenso muss der Bewohner aus Sicherheitsgründen oder aus anderen Gründen (Hygiene, medizinische Interventionen usw.) darauf achten, dass in seiner Wohnung ein Korridor für die Bewegung zur Verfügung steht.

Die Einrichtungsgegenstände dürfen nicht gegen die Sicherheitsvorschriften verstoßen, insbesondere nicht, weil sie entflammbar sind oder durch ihre Sperrigkeit die Bewegung oder die Reinigung des Zimmers beeinträchtigen. Von Teppichen und Fußmatten ist aus Sicherheitsgründen abzuraten.

Den Bewohnern ist es untersagt, leicht entflammbare und/oder explosive Produkte in der Residenz aufzubewahren. Ohne Genehmigung der Direktion ist das Aufstellen und/oder die Benutzung risikobehafteter Geräte, darunter insbesondere Kerzen, elektrische Heizungen, Heizdecken, Bügeleisen, Tauchsieder, Kochplatten usw., verboten. Die Genehmigung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen widerrufen werden.

Offenes Feuer innerhalb der Residenz ist verboten.

SERVIOR stellt jedem Bewohner ein Krankenrufsystem zur Verfügung. Dieser verpflichtet sich, die Leitung der Residenz sofort zu informieren, wenn das System nicht funktioniert.

Der Verlust oder die Beschädigung des Krankenrufsystems durch unsachgemäße Benutzung durch den Bewohner ist von diesem zu tragen.

Die Benutzung eines elektromotorischen Rollstuhls auf dem Gelände der Residenz kann erlaubt werden. Allerdings muss die Fahrgeschwindigkeit angepasst werden und generell darf die Nutzung keine Gefahr für sich selbst oder andere darstellen.

## 2. Bestimmungen für Besucher

### 2.1. Praktische Bestimmungen

Die Bewohner haben das Recht, zu jeder Zeit Besucher zu empfangen, vorbehaltlich der Einschränkungen, die von der Direktion im Interesse der Bewohner und des ordnungsgemäßen Betriebs der Residenz auferlegt werden.

Grundsätzlich ist die Haupttür der Residenz von 22:00 bis 06:00 Uhr geschlossen, sofern intern nichts anderes vereinbart wurde.

Späterer Einlass ist jedoch möglich, wenn Sie die Nachtwache benachrichtigen.

Da die Unterkünfte die Lebensräume der Bewohner sind, steht es diesen frei, die Einrichtung nach Belieben zu verlassen und wieder zu betreten (sofern keine gegenteiligen ärztlichen Empfehlungen vorliegen).

Familienangehörigen, Freunden, Geistlichen und weltlichen Beratern ist der freie Zugang zur Unterstützung eines sterbenden Menschen jederzeit gestattet.

Besucher sind bei jedem Besuch angehalten, die Ruhe und Gelassenheit der Residenz zu respektieren. Das Verhalten und die Äußerungen der Besucher müssen die Aufrechterhaltung höflicher Beziehungen zu anderen Bewohnern, Besuchern und dem Personal ermöglichen. Gegenseitiger Respekt ist für eine harmonische Betreuung unerlässlich.

Besucher verpflichten sich, während und nach ihrem Besuch die Privatsphäre der Bewohner zu respektieren, indem sie keine Informationen/Kommentare/Fotos über sie, die Residenz oder das Personal in den sozialen Medien veröffentlichen.

## 2.1. Haustiere

Besucher können ein Haustier mitbringen, das mit den Räumlichkeiten und den untergebrachten Personen kompatibel ist, aber nur auf eigene Verantwortung.

Sie dürfen sich nicht alleine in den Gemeinschaftsbereichen der Residenz bewegen und müssen unbedingt daran gehindert werden, die Bewohner und das Personal auf irgendeine Weise zu belästigen. Die Tiere dürfen keine Gefahr für die Bewohner, das Personal oder andere Besucher darstellen. Andernfalls wird ihnen von der Direktion der Zugang zur Residenz untersagt. Im Falle von Kot, Urin in den Unterkünften und/oder Gemeinschaftsbereichen muss die Reinigung vom Besucher/Bewohner übernommen werden.

## 3. Bestimmungen auf das Personal

### 3.1 Organisation der Pflege

Die Organisation der Pflege erfolgt durch den vom Bewohner gewählten, Hilfs- und Pflegedienst der über die Pflegedokumentation des Bewohners verfügt.

Ein 24-Stunden-Bereitschaftsdienst wird durch den Servior Hilfs- und Pflegedienst für häusliche Pflege gewährleistet.

### 3.1. Trinkgelder

Grundsätzlich ist es dem Bewohner nicht gestattet, dem Personal Trinkgelder zu geben.

Der Bewohner ist darüber informiert, dass es dem Personal nicht gestattet ist, Trinkgelder anzunehmen.

Eine Sammlung zugunsten des Personals kann jedoch jährlich vom Heimrat organisiert werden.

### 3.2. Verschiedene Bestimmungen

Die Bewohner werden gebeten, das Personal nicht zu bitten, Aufgaben zu erledigen, die nicht zu seinem normalen Dienst gehören.

Jeder Bewohner genießt völlige Bewegungsfreiheit und Besucher, die der Bewohner in seiner Wohnung empfängt, können nicht kontrolliert werden. Die Residenz haftet nicht für Diebstahl, Verlust oder Beschädigung von persönlichem und/oder beweglichem Eigentum. Daher wird dem Bewohner empfohlen, Schmuck, Geld oder Wertsachen nicht bei sich zu behalten oder in einem Safe zu verwahren und keine wertvollen Möbel mitzubringen.

Die Wohnung des Bewohners ist ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt und darf keine dritten Personen beherbergen, es sei denn, der Leiter der Einrichtung stimmt einer punktuellen Situation zu (Lebensende des Bewohners, Urlaub von Angehörigen).

SERVIOR lehnt es ab, Eigentum oder Wertgegenstände eines Bewohners in Verwahrung zu nehmen oder zu verwalten.

Bei mehreren vom Bewohner benannten Vertretern und/oder Kontaktpersonen wird nur die erste für alle Informationen kontaktiert, die im Zusammenhang mit diesem Bewohner angefordert oder mitgeteilt werden müssen.

Im Falle des Lebensendes wird SERVIOR die Verfügungen seiner Bewohner respektieren, sofern diese bekannt sind.

Im Todesfall regeln die Familienmitglieder oder der gesetzliche Vertreter die Fragen der Beerdigung. Wenn diese nicht vorhanden sind, beauftragt das Wohnheim ein Bestattungsunternehmen, dessen Kosten vom Nachlass getragen werden.

## 4. Beobachtungen – Reklamationen – Beschwerden



Alle Beobachtungen, Reklamationen oder Beschwerden von Bewohnern, ihren Familien, ihren Vertretern oder Besuchern können dem Beauftragten für die Leitung der Residenz mitgeteilt werden. Dieser ist nach Terminabsprache und zu den am Schwarzen Brett angegebenen Zeiten erreichbar.

Alle ethischen Fragen können direkt dem Hilfs- und Pflegedienst von SERVIOR mitgeteilt werden. Zu diesem Zweck ist in der Residenz ein Briefkasten aufgestellt. Die Fragen sind in einem verschlossenen Umschlag mit der Aufschrift "ethische Frage" einzuwerfen und werden an den zuständigen Ethikreferenten weitergeleitet, der sich um die weitere Bearbeitung kümmert.

Dieses Dokument wurde in französischer Sprache erstellt. Es wurde in die deutsche Sprache übersetzt und ist dort erhältlich. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Dokument bezieht sich Terminologie, die eine männliche grammatikalische Form hat, sowohl auf männliche als auch auf weibliche Personen.



SERVIOR