



Geschäftsordnung der Seniorenresidenzen

Liebe Bewohnerin,
lieber Bewohner,

die Direktion der Gesellschaft Päiperléck sowie deren Personal heißen Sie herzlich willkommen.

Als luxemburgisches Familienunternehmen legen wir großen Wert darauf, den Kunden ganzheitlich wahrzunehmen. Daher sind alle Tätigkeiten dazu gedacht, das Wohlergehen unserer Kunden dank eines breiten Spektrums an Qualitätsleistungen zu erhalten und, wenn möglich, zu verbessern.

Wir achten stets auf die Erbringung höchster Qualität. Um die bestmögliche Qualität bei allen Tätigkeiten zu bieten, sind bestimmte Regeln und Leitlinien notwendig. Diese sind in der folgenden internen Regelung festgelegt und gelten für jede/n Bewohner/in unserer Gesellschaft.

1 Artikel: Ansprechperson

Der/die Direktor/in der Einrichtung ist die Hauptansprechperson. Er/sie hat ein offenes Ohr für die Bewohner hinsichtlich ihres Wohlergehens sowie ihren Fragen zu den organisatorischen Abläufen der Residenz.

Diesbezüglich achtet er/sie auf die Einhaltung der vorliegenden Geschäftsordnung.

Im Gegenzug haftet der/die Direktor/in der Einrichtung nicht für Handlungen der Bewohner oder Störungen und Schäden, die durch die Nichteinhaltung der vorliegenden Geschäftsordnung durch einen Bewohner verursacht wurden.

Das Personal der Residenz steht den Bewohnern im Rahmen seiner beruflichen Tätigkeiten zur Verfügung.

2 Artikel: Aufnahme des Bewohners

2.1 Bei Aufnahme erhält der Bewohner eine Zugangskarte oder einen Schlüssel für sein Zimmer sowie einen Schlüssel für den Briefkasten. Bei Verlust der Zugangskarte oder des Schlüssels gehen die Wiederbeschaffungskosten gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners.

Jeder Bewohner erhält ein Telealarm-Armband. Mithilfe dieses Armbands kann der Bewohner das Pflegepersonal zu jedem Moment kontaktieren. Bei Verlust und/oder bei vorsätzlicher Beschädigung dieses Armbands gehen die Wiederbeschaffungskosten gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners.

2.2 Das Aufnahmedatum wird einvernehmlich festgesetzt auf den: _____

2.3 Jede Anfrage oder Information von Seiten der Pflegeversicherung bezüglich der Betreuung des Bewohners muss den Pflege- oder Krankenpflegekräften übermittelt werden, um eine bestmögliche Betreuung des Bewohners gewährleisten zu können.

2.4 Sämtliche für die Aufnahme und Betreuung des Bewohners notwendigen Dokumente (Mietvertrag, Betreuungsvertrag, Einzugsermächtigung, Anamnese, ...) müssen dem/der Direktor/in der Einrichtung **spätestens am Tag der Aufnahme** übergeben werden.

3 Artikel: Sicherheit innerhalb der Residenz

- 3.1** Das Pflegepersonal ist 24 Stunden und an 7 Tagen der Woche vor Ort.
- 3.2** Jede Form von audiovisueller und Videoüberwachung ist untersagt. Eine Nichtbeachtung zieht unverzüglich eine Anzeige bei der Polizei sowie gerichtliche Schritte nach sich.
- 3.3** Es ist nicht erlaubt, ohne Genehmigung des/der Direktor/in der Einrichtung etwas an den Wänden des Zimmers zu befestigen. Bei Genehmigung werden diese Arbeiten von unserer Hausmeisterei ausgeführt.
- 3.4** Es wird dem Bewohner davon abgeraten, Teppiche im Zimmer auszulegen, um das Sturzrisiko zu mindern.
- 3.5** Es ist ebenfalls untersagt, jegliche Form von Waffen und/oder Munition bei sich zu tragen oder zu besitzen. Dieses Verbot gilt für das gesamte Gelände.
- 3.6** Alle Räumlichkeiten sind mit Rauchmeldern ausgestattet. Bei Feueralarm haben die Bewohner strikt den Anweisungen des Personals Folge zu leisten.

Es werden regelmäßig Übungen und Informationsveranstaltungen zum Verhalten im Brandfall abgehalten.
- 3.7** Es ist nicht gestattet, in den Zimmern sowie im gesamten Gebäude zu rauchen.
- 3.8** Es ist zudem streng verboten, jegliche Art von Heizplatten, Heizmatten o. Ä. zu verwenden.
- 3.9** Es ist ebenfalls verboten, Kerzen oder jegliche Gegenstände, die entflammbar sind / Feuer fangen können, anzuzünden/einzuschalten (z. B. Lebensmittel ohne geeignetes Kochgeschirr auf der Kochplatte zu erhitzen).
- 3.10** Es ist verboten, auf dem Balkon andere Gegenstände als Gartenmöbel aufzustellen.

4 Artikel: Öffnungszeiten

- 4.1** Die Residenz grundsätzlich über den Haupteingang zu folgenden Uhrzeiten zugänglich.
- montags bis freitags zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr;
 - samstags zwischen 9:00 Uhr und 17:30 Uhr;
 - an Sonn- und Feiertagen gelten besondere Öffnungszeiten.
- Die genauen Öffnungszeiten können in der jeweiligen Residenz eingesehen werden.
- 4.2** Eine Telefonnummer hängt lesbar am Haupteingang aus.
- 4.3** Außerhalb der Öffnungszeiten sind die Türen geschlossen und der Zugang ist über eine Klingel möglich.
- 4.4** Sollte auf das Klingeln keine Reaktion erfolgen, ist die Telefonnummer am Haupteingang anzurufen.

5 Artikel: Sozialleben innerhalb der Residenz

- 5.1 Der Bewohner verpflichtet sich dazu, in den Gemeinschaftsräumen der Residenz und außerhalb der Wohnung / des Zimmers gepflegte Kleidung zu tragen, sowie sich während seines gesamten Aufenthalts angemessen zu verhalten.
- 5.2 Hält sich der Bewohner **nicht an die vorliegende Regelung** (ausgenommen dies ist medizinisch-pathologisch bedingt), kann dies die Auflösung des Mietvertrags zufolge haben. Auch das Vorliegen von schwerwiegenden nachteiligen Tatsachen kann eine Auflösung des Mietvertrags wegen Unvereinbarkeit mit dem Leben in einer Gemeinschaft rechtfertigen.
- Ist dieses Verhalten pathologisch zu erklären, findet eine Beratung mit dem/der Direktor/in der Einrichtung statt, um eine angemessenere Einrichtung ausfindig zu machen, da die momentane Einrichtung möglicherweise den Bedürfnissen der betreffenden Person nicht mehr gerecht wird.
- 5.3 Bei Feststellung einer für eine Person oder ein Objekt schädlichen Tatsache muss das Personal oder der/die Direktor/in der Einrichtung darüber informiert werden, um geeignete Maßnahmen ergreifen zu können.

6 Artikel: Reinigung

- 6.1 Das Reinigungsteam reinigt täglich die Zimmer, ausgenommen an Sonn- und Feiertagen. Es leert Mülleimer, wechselt Handtücher und Waschlappen, sowie, bei Bedarf, die Bettwäsche.
- 6.2 Die Bettwäsche wird 1x pro Woche gewechselt. Handtücher und Waschlappen werden täglich ausgewechselt (außer in Ausnahmefällen).
- 6.3 Je nach Wunsch des Bewohners wird einmal pro Woche ein Wäscheservice angeboten. Dieser Service wird dem Bewohner gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt.

7 Artikel: Mahlzeiten

- 7.1 Die Mahlzeiten werden im Speisesaal serviert. Für Frühstück und Abendessen ist ein Büffet vorgesehen, mittags ein Drei-Gänge-Menü und nachmittags eine Zwischenmahlzeit.
- 7.2 Die Menüs werden ausgewogen zubereitet. Dabei werden die ärztlich verordneten Ernährungsweisen der Bewohner berücksichtigt, vorausgesetzt, diese wurden dem Küchenchef mitgeteilt.
- 7.3 Es ist strengstens untersagt, selbst zubereitete Mahlzeiten sowie jegliche Form alkoholischer Getränke in den Speisesaal mitzubringen.
- 7.4 Eine Bewirtung im Zimmer ist möglich und wird gemäß der geltenden Preise in Rechnung gestellt (außer im Krankheitsfall des Bewohners).
- 7.5 Ein Mehrbedarf oder Zusatzmahlzeiten können dem Bewohner direkt im Speisesaal berechnet werden.
- 7.6 Die Bewohner können Gäste oder Besucher zum Essen einladen, wenn das Küchenpersonal bestenfalls am Vortag oder ansonsten am selben Tag bis spätestens 10:00 Uhr morgens darüber in Kenntnis gesetzt wurde.

Die Mahlzeiten werden dem Besucher direkt in Rechnung gestellt, die er vor Ort begleichen kann. Bei Einverständnis des Bewohners können sie auch auf dessen Rechnung gesetzt werden.

8 Artikel: Haustiere

8.1 Haustiere sind nicht gestattet, außer wenn der Bewohner unter einem Handicap, z. B. Erblindung, leidet und der Hund unerlässlich im alltäglichen Leben ist. In diesem Fall muss ein Kompromiss gefunden werden. In diesem Falle, nach dem ausdrücklichen Einverständnis des Direktors/der Direktorin der Einrichtung, und einer ganzheitlichen Analyse der Situation mit der Familie des Bewohners, muss ein Haustiervertrag abgeschlossen werden, um den rechtlichen Rahmen zur Haltung eines Haustiers festzulegen.

8.2 Auf Anfrage und mit der vorherigen Zustimmung des/der Direktors/in der Einrichtung sind Haustiere bei Besuchen willkommen, vorausgesetzt, sie stören oder behindern durch ihr Verhalten nicht andere Bewohner.

Sie dürfen sich in den Fluren und Gemeinschaftsräumen der Residenz nicht frei bewegen.

8.3 Eine strenge Hygiene ist notwendig für das Tier und somit einzuhalten.

8.4 Der Zugang zum Speisesaal ist für Tiere nicht gestattet.

9 Artikel: Respekt und Grundfreiheiten

9.1 Der Bewohner hat ein Anrecht auf die Respektierung seiner Grundfreiheiten, die sich im gegenseitigen Respekt folgender ausdrückt:

- externen Dienstleistern
- Angestellten
- anderen Bewohnern
- Besucher dürfen die Ruhe des Ortes nicht stören oder die organisatorischen Abläufe behindern
- Ein mäßiger Genuss von alkoholischen Getränken wird geduldet. Ein unangemessenes Verhalten in Folge von Alkoholmissbrauch wird sanktioniert (Verweigerung des Zugangs zum Speisesaal und Gemeinschaftsräumen, Auflösung des Vertrags, ...).

9.2 Diese Grundfreiheiten sind im Einzelnen:

- Respekt des Privatlebens
- Meinungsfreiheit
- Glaubensfreiheit
- Anrecht auf Information
- Bewegungsfreiheit (sofern aus medizinischer Sicht nichts dagegen spricht)
- Anrecht auf Besuche (in Absprache mit der Familie oder dem Vormund)

- freie Arztwahl.

- 9.3** Die Bewohner können sich frei bewegen. Der Bewohner hat bei Abwesenheiten von der Residenz den/die Pflegeleiter/in oder den/die Direktor/in der Einrichtung zu informieren, um jegliche Beunruhigung sowie Störungen im Restaurationsbetrieb zu vermeiden.
- 9.4** Um die allgemeine Ruhe zu gewährleisten, haben die Bewohner darauf zu achten, zwischen 22:00 Uhr und 6:00 Uhr weder in ihrer Wohnung / ihrem Zimmer noch in der Residenz laute Geräusche zu verursachen. Sie vermeiden die Benutzung von lauten Geräten (Fernseher, Radio, etc.), verwenden entsprechende Ausstattung (Kopfhörer) oder stellen eine gemäßigte Lautstärke ein.
- 9.5** Der Bewohner ist verantwortlich für von ihm verursachte Schäden (Verstopfung der Toiletten, diverse Bruchschäden, etc.).

Es ist streng verboten, Gegenstände in die Toiletten oder aus dem Fenster zu werfen. Die Reparatur- und Reinigungskosten werden ihm in Rechnung gestellt.

10 Artikel: Leistungen

- 10.1** Die eingehende Post wird täglich von unserem Personal verteilt.
- 10.2** Die Abholung der ausgehenden Post ist für jede Residenz unterschiedlich geregelt. Der/Die Direktor/in Ihrer Einrichtung informiert Sie über die Abholungszeiten.
- 10.3** Die Vorbereitung und Verteilung von Medikamenten geht gemäß den geltenden Preisen zulasten des Bewohners, falls er die Vorbereitungspauschale "Pillbox" gewählt hat¹.

Auf Anfrage und gegen Bezahlung erneuert das Personal die für das Wohlergehen des Bewohners notwendigen ärztlichen Rezepte und nimmt ebenfalls die Bestellung der Medikamente in der Apotheke sowie deren Verteilung vor.

Selbstverständlich wird diese Leistung nur angeboten, falls der Bewohner einen Arzt konsultiert, der in der Residenz tätig ist.

Das Personal kann nicht verantwortlich gemacht werden, wenn die Bestellung oder Lieferung durch einen dem Bewohner geschuldeten Umstand abgelehnt wird

Dasselbe gilt für Anfragen zu und die Organisation von Physiotherapie, sowie die Bestellung von Saugeinlagen, die entweder vom Personal oder dem Bewohner selbst bzw. dessen Familie vorgenommen wird.

Die diesbezüglich entstehenden Kosten gehen vollständig zulasten des Bewohners.

- 10.4** Kleine Erledigungen können je nach Verfügbarkeit von unserem Personal übernommen werden. Diese Leistung wird entweder von der Pflegeversicherung übernommen oder dem Bewohner in Rechnung gestellt.
- 10.5** Die Begleitung zu einem Arzttermin ist möglich und wird dem Bewohner gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt (nach Minuten- und Kilometeranzahl).
- 10.6** Zusätzliche Kosten in Bezug auf vom Personal angebotene Ausflüge oder Ausfahrten

¹ Dies gilt nicht für die Seniorenresidenz Eisknippchen in Wiltz und die Residenz Am Park Bissen (Seniorenappartments ausgenommen).



sind nicht im Pensionspreis enthalten und stellen Zusatzgebühren im Mietvertrag dar.

- 10.7 Der als "Besucherparkplatz" ausgewiesene Parkplatz ist ausschließlich Besuchern vorbehalten. Die Bewohner dürfen dort nicht parken².
- 10.8 Die interne Regelung des Gebäudes und die Bauverordnungen des Standorts sind ebenfalls einzuhalten und hängen in der Residenz aus.
- 10.9 Sämtliche Missstände/Beschwerden in Bezug auf den Mietvertrag oder die vorliegende interne Geschäftsordnung sind in schriftlicher Form an den/die Direktor/in der Einrichtung zu richten.

Diese interne Geschäftsordnung ist nicht erschöpfend und kann jederzeit abgeändert und angepasst werden.

Unterschrift mit dem Vermerk "Zur Kenntnis genommen"

Name und Vorname :

Datum: _____

Ort: _____

Dieses Dokument wurde von der französischen Originalfassung ins Deutsche übersetzt. Falls die deutsche Übersetzung abweicht vom französischen Wortlaut, gilt die französische Originalfassung.

² Dies gilt nicht für die Residenz Ronnwiss in Rodange. Bei Bedarf sind die öffentlichen Parkplätze der Stadt zu benutzen.

HAUSORDNUNG SICHERHEITSHINWEISE FÜR FAMILIEN UND BESUCHER

Sehr geehrte Besucher, willkommen bei Päiperléck, um Ihre Sicherheit, die unserer Bewohner und Mitarbeiter zu gewährleisten, bitten wir Sie, die folgenden Regeln zu beachten:

Zutritt zum Gebäude :

Um Sie unter den besten Bedingungen empfangen zu können, planen Sie Ihren Besuch bitte während der offiziellen Öffnungszeiten. Außerhalb dieser Zeiten werden die Türen geschlossen und der Zugang durch die Verwendung der Klingel gewährleistet.

Um zum Gebäude zu gelangen, gehen Sie bitte durch die Haupteingangstür und tragen Sie sich in das Besucherverzeichnis ein, das Sie an der Rezeption der Residenz finden.

Sicherheit im Gebäude :

Das Rauchen ist im Gebäude und in den Zimmern strengstens verboten.

Um die Sicherheit aller zu gewährleisten, müssen Notausgänge und Fluchtwege jederzeit frei und zugänglich bleiben. Es ist verboten, Fluchtwege oder Notausgänge zu versperren.

Brandschutztüren müssen frei von Hindernissen bleiben.

Der Zugang zu Notfallmitteln (Feuerlöscher, Schläuche usw.) muss jederzeit gewährleistet sein.

Es ist verboten, zusätzliche Geräte (Heizung, Kochgeräte usw.) in die Residenz und in die Zimmer mitzubringen.

Es ist strengstens verboten, Sicherheitseinrichtungen wie Feuerlöscher, Notfallboxen, Brandschutztüren usw. zu beschädigen.

Es ist auch verboten, Kerzen in der Residenz und in den Zimmern anzuzünden.

Zu Ihrer Sicherheit bitten wir Sie, nicht zu laufen/rennen. Es ist auch am besten, den Aufzug zu benutzen, um von einer Etage in die andere zu gelangen. Wenn Sie die Treppe nehmen, benutzen Sie bitte das Geländer um sich festzuhalten.

Notfälle :

Bitte bewahren Sie im Notfall Ruhe und befolgen Sie die Anweisungen des diensthabenden Personals.

Im Brandfall begeben Sie sich, wenn möglich, über den nächstgelegenen Notausgang, der nicht gefährlich ist, zum Sammelplatz.



Im Falle einer außergewöhnlichen gesundheitlichen Situation behalten wir uns das Recht vor, zusätzliche Präventions- und Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

Verpflegung/Essen:



Wenn Sie in unserem Restaurant essen möchten, bitten wir Sie, dies der Rezeption oder dem Restaurant 24 Stunden vor dem gewünschten Datum mitzuteilen.

Sonstige Dienstleistungen:

Sonstige Dienstleistungen, die nicht von Päiperléck erbracht werden, müssen im Zimmer des Bewohners erbracht werden.



INTERNE REGELUNG FÜR DIE MITARBEITER

Sehr geehrte Mitarbeiter,

die Direktion von Päiperléck und Päiperléck Services heißt Sie herzlich willkommen.

Als luxemburgisches Familienunternehmen legen wir großen Wert auf die Zufriedenheit unserer Kunden. Daher sind alle Tätigkeiten von Päiperléck und Päiperléck Services dazu gedacht, das Wohlergehen unserer Kunden dank eines breiten Spektrums an Qualitätsleistungen zu erhalten und, wenn möglich, zu verbessern.

Wir achten stets auf die Erbringung höchster Qualität. Um diese in all unseren Tätigkeitsbereichen erbringen zu können, sind bestimmte Regeln und Leitlinien notwendig. Diese sind in der folgenden internen Regelung festgelegt und gelten für jeden unserer Angestellten.

Artikel 1 - ZWECK

Die vorliegende interne Regelung hat zum Ziel, dem gesamten Personal von „Päiperléck“ und „Päiperléck Services“ seine Rechte und Pflichten in Erinnerung zu rufen, im Sinne einer guten Zusammenarbeit in unserer aller Interesse.

Festgelegt werden insbesondere:

- Regeln der Disziplin;
- generell einzuhaltende Prinzipien der Hygiene und Sicherheit;
- Regelungen der Arbeitszeit;
- Wahrung der Vertraulichkeit.

Jeder Mitarbeiter erhält ein Exemplar der vorliegenden internen Regelung bei Unterzeichnung des Arbeitsvertrags.

Artikel 2 - ANWENDUNGSBEREICH

Die vorliegende Regelung gilt ohne Ausnahme für jeden Angestellten sowie für jede Person, die ein Praktikum, eine Ausbildung oder einen Studentenjob absolviert, sowie für jede andere Person mit einem befristeten oder freiberuflichen Vertrag innerhalb der Gesellschaft.

Artikel 3 - ERFÜLLUNG DES ARBEITSVERTRAGS

Der Angestellte hat die in seiner jeweiligen Stellenbeschreibung festgelegten Aufgaben ordnungsgemäß auszuführen. Die Angestellten haben die Aufgaben, die ihnen von ihren Vorgesetzten anvertraut werden, auszuführen und sich dabei an die ihnen gegebenen Weisungen und Leitlinien zu halten. Diese Aufzählung kann jedoch niemals vollständig sein.



Der Arbeitgeber behält sich je nach Bedarf das Recht vor, den Angestellten einer anderen Position und / oder Abteilung zuzuweisen.

Dessen Qualifikationsniveau und Ausbildung werden dabei berücksichtigt.

Artikel 4 - ARBEITSZEITEN

Die Arbeitszeiten richten sich nach dem Bedarf der Gesellschaft. Die normale Arbeitszeit beträgt 8 Stunden pro Tag, zu denen 30 Minuten verpflichtende, unbezahlte Pausenzeit hinzugerechnet wird. Dies kann jedoch bei Bedarf angepasst werden.

Überschreitet die tägliche Arbeitszeit 9 Stunden, beträgt die Pausenzeit zum Wohl des Mitarbeiters 45 Minuten.

Die im Voraus geplanten Arbeitszeiten müssen eingehalten werden, eine vorzeitige Anwesenheit am Arbeitsplatz wird vom Betriebsstundenzähler nicht berücksichtigt. Jede Überschreitung der geplanten Arbeitszeiten ist vom Vorgesetzten zu rechtfertigen und zu genehmigen, damit diese angerechnet wird.

Außerhalb der geplanten Arbeitszeiten ist es dem Angestellten nicht gestattet, am Arbeitsplatz anwesend zu sein, außer im Falle einer vorherigen Genehmigung durch den Vorgesetzten.

Jeder Angestellte hat die Zeiten von Arbeitsbeginn und -ende am Betriebsstundenzähler zu erfassen. Jede fehlende Erfassung ist bei dem Vorgesetzten zu rechtfertigen.

Jeder Angestellte, der Arbeitszeiten für einen Kollegen erfasst, begeht ein schwerwiegendes Fehlverhalten, welches mit einer fristlosen Entlassung geahndet werden kann.

Artikel 5 - ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Der Arbeitszeitplan für den Folgemonat wird jedem Angestellten 7 Tage vor Monatsende von dessen Vorgesetzten ausgehändigt.

Die Arbeitszeiten und freien Tage können jeden Monat je nach Bedarf variieren.

Genauso kann der Arbeitszeitplan im Laufe eines Monats zu Organisationszwecken geändert werden.

Urlaubsgesuche der Angestellten müssen schriftlich und ordnungsgemäß unterzeichnet bis zum 5. des Vormonats bei dem jeweiligen Vorgesetzten vorliegen. Maximal 3 Urlaubsgesuche können jeden Monat genehmigt werden. Möchten zwei Mitarbeiter aus persönlichen Gründen an bestimmten Tagen ihre Arbeitszeiten tauschen, ist an den Vorgesetzten eine Anfrage mittels des Formulars „Anfrage zur Änderung des Arbeitszeitplans“ zur Genehmigung zu richten.

Die über den individuellen Arbeitszeitplan hinausgehenden Stunden, die aufgrund von persönlicher Präferenzen eines Mitarbeiters oder zwischen Mitarbeitern entstehen, berechtigen den Mitarbeiter nicht zu einer zusätzlichen Überstundenvergütung.



Artikel 6 - ARBEITSZEITBESCHEINIGUNGEN

Jeder Angestellte ist dazu angehalten, seine Gehaltsabrechnung einzusehen und seine vermerkten Arbeitszeiten zu überprüfen. Eine unterzeichnete Kopie der Arbeitszeitaufstellung ist dem Vorgesetzten zu übergeben.

Artikel 7 - GEHALTSABRECHNUNG

Jeder Angestellte ist dazu angehalten, die Angaben auf der Gehaltsabrechnung auf deren Korrektheit zu überprüfen. Im Falle von Fragen oder Unstimmigkeiten auf der Gehaltsabrechnung hat der Angestellte seinen Vorgesetzten zu informieren oder direkt die Personalabteilung über folgende E-Mail-Adresse zu kontaktieren Payroll@paiperleck.lu.

Zulagen für Nacht-, Sonntags- oder Feiertagsarbeit werden für jeden Angestellten des Pflege- und Sozialsektors (CCT SAS) mit dem Gehalt des Folgemonats ausgezahlt.

Für diejenigen Angestellten, die nicht dem Kollektivvertrag des Pflege- und Sozialsektors (CCT SAS) unterliegen, werden Zulagen für Arbeit an gesetzlichen Feiertagen auf dieselbe Weise ausbezahlt. Die Gehaltsabrechnungen werden den Mitarbeitern monatlich per Postversand zugestellt. Um eine erfolgreiche Zustellung zu gewährleisten, muss jeder Wohnsitzwechsel unverzüglich der Personalabteilung durch Vorlage der neuen Wohnsitzbescheinigung mitgeteilt werden.

Artikel 8 - ÜBERSTUNDEN

Überstunden sind zu vermeiden und müssen vor dem Vorgesetzten gerechtfertigt werden. Ohne dessen Zustimmungen werden sie nicht berücksichtigt. Die Einhaltung der administrativen Prozedur ist verpflichtend.

Artikel 9 - PAUSEZEITEN

Die Pausenzeiten werden durch den Vorgesetzten im Arbeitsplan vorausgeplant und sind einzuhalten.

Sobald die tägliche Arbeitszeit 6 Stunden überschreitet, ist eine halbstündige unbezahlte Pause obligatorisch. Überschreitet die tägliche Arbeitszeit 9 Stunden, beträgt die Pause 45 Minuten.

Rauchen ist ausschließlich in dafür vorgesehenen Bereichen, in Zivilkleidung (außer Sichtweite der Öffentlichkeit) und während der Pause gestattet. Es ist innerhalb eines Arbeitstags keine zusätzliche Pause zum Rauchen vorgesehen.

Das Nichtstempeln von Pausenzeiten stellt eine Verletzung der Arbeitszeiten dar und zieht eine Verwarnung nach sich.

Artikel 10 - VERSPÄTUNGEN

Jede Verspätung ist vor dem Vorgesetzten zu rechtfertigen. Bei wiederholten Verspätungen erfolgt



eine Verwarnung.

Artikel 11 - ABWESENHEITEN

Ist ein Angestellter durch Krankheit oder Unfall nicht arbeitsfähig, ist er verpflichtet, am selben Tag vor Schichtbeginn seinen Vorgesetzten sowie sein Team vor Ort darüber in Kenntnis zu setzen (schnellstmöglich).

Zudem ist der Angestellte verpflichtet, spätestens **am 3. Werktag der Krankheit (Montag bis Freitag)** die Krankschreibung im Original (Durchschlag Arbeitgeber) dem Arbeitgeber an folgende Adresse postalisch zu übermitteln:

Päiperléck Services S.à r.l.
Département des Ressources Humaines
19, Op Tomm, L-5485 Wormeldange

Die Zusendung per E-Mail einer Kopie / eines Fotos der Krankschreibung im Voraus wird akzeptiert, ersetzt jedoch nicht die Originalversion, die innerhalb der oben angegebenen Frist zugesandt werden muss.

Jede unbegründete Abwesenheit gilt als unentschuldigt und wird vom Gehalt abgezogen. Im Falle von wiederholten, unbegründeten Abwesenheiten kann eine Entlassung mit oder ohne Kündigungsfrist erfolgen.

Jede krankheitsbedingte Abwesenheit, selbst bei einer Dauer von weniger als 3 Tagen, muss durch eine Krankschreibung gerechtfertigt werden, denn der Arbeitgeber kann jederzeit verlangen, dass der Angestellte seine Abwesenheit von 1 oder 2 Tagen rechtfertigt. Der Angestellte muss, unabhängig von der Dauer seiner Abwesenheiten, in der Lage sein, diese zu verteidigen.

Die selben Informationspflichten gelten im Falle einer längeren Krankheit. Dabei hat der Angestellte schnellstmöglich seinen Vorgesetzten über die voraussichtliche Dauer der Krankschreibung zu informieren.

Hat der Arbeitgeber Zweifel über die Krankheit des Angestellten, kann er eine Gegenuntersuchung durch einen Arzt seiner Wahl verlangen. Der Angestellte kann während der Dauer seiner Krankheit ohne einen triftigen Grund nicht ablehnen, bei dem durch den Arbeitgeber ausgewählten Arzt vorstellig zu werden.

Der Angestellte hat den Durchschlag der Krankschreibung zu senden an:

Caisse nationale de santé
Service Contrôle et gestion des certificats d'incapacité de travail
L-2979 Luxembourg

Ausgänge und Kontrollen während einer Krankschreibung

Während einer Periode der Arbeitsunfähigkeit ist keinerlei Ausgang während den 5 ersten Tagen der Arbeitsunfähigkeit gestattet.



Ab dem 6. Tag der Arbeitsunfähigkeit (falls nicht anderweitig durch den behandelnden Arzt empfohlen), ist Ausgang zwischen 10:00 und 12:00 und zwischen 14:00 und 18:00 gestattet. Die krankgeschriebene Person darf nicht:

- an Sportveranstaltungen teilnehmen (falls medizinisch nicht anders angeraten);
- eine Tätigkeit ausüben, die nicht kompatibel mit ihrem Gesundheitszustand ist;
- eine Gaststätte oder ein Restaurant besuchen, außer zur Einnahme von Mahlzeiten. Dies gilt ab dem

1. Tag der Arbeitsunfähigkeit unter Vorbehalt der vorherigen Inkenntnissetzung der CNS, die über das hierfür vorgesehene Formular oder per Telefon, Fax oder E-Mail erfolgen kann.

Die Gesellschaft führt regelmäßig administrative Kontrollen durch.

Artikel 12 - URLAUB

Die Urlaubsanfrage hat im Voraus über das Formular „Urlaubsanfrage“ beim Vorgesetzten zu erfolgen. Wurde das Formular nicht unterschrieben, ist der Urlaub nicht genehmigt.

Urlaubstage, die bis zum Ende des Kalenderjahrs noch nicht genommen wurden (maximal 5 Tage), können bis spätestens 31. März des Folgejahrs genommen werden, wenn der Arbeitgeber sie bislang noch nicht genehmigen konnte.

Der Arbeitgeber kann eine Urlaubsanfrage verweigern, wenn diese unvereinbar mit dem betrieblichen Bedarf ist.

Der Großteil der Urlaubstage (25 Tage) ist für das gesamte Jahr bis zum 15. November des Vorjahrs einzuplanen, außer im Ausnahmefall.

Die Frist für die Beantwortung von Urlaubsanträgen dieser 25 Urlaubstage ist der 31. Dezember des Vorjahres.

Urlaubsanträge für die restlichen Urlaubstage können während des Jahres gestellt werden, die Frist für die Beantwortung dieser Urlaubsanträge beträgt sechs Wochen.

Für Mitarbeiter außerhalb des Kollektivvertrages sind 17 Urlaubstage bis zum 15. November einzuplanen.

Ein Maximum an 3 zusammenhängenden Wochen und 3 Wochenenden kann je nach betrieblichem Bedarf genehmigt werden.



Artikel 13 - SONDERURLAUB

Jede Anfrage für Sonderurlaub hat **gleichzeitig mit der Einreichung des entsprechenden Nachweises** für das außerordentliche Ereignis zu erfolgen (oder schnellstmöglich, falls der Nachweis erst am Tag des Ereignisses erbracht werden kann).

Artikel 14 - STEUERKARTEN

Ab Erhalt der Steuerkarten hat jeder Angestellte, nach Überprüfung selbiger, diese unverzüglich dem Arbeitgeber zu übergeben. Sollte die Steuerkarte nicht beim Arbeitgeber eingereicht werden, ist dieser verpflichtet, rückwirkend für das laufende Jahr eine Besteuerung von 33% anzuwenden. Jedes Jahr erhält der Angestellte eine neue Steuerkarte und hat diese schnellstmöglich nach Überprüfung der Personalabteilung zu übergeben.

Artikel 15 - DATENSCHUTZ

Wir stellen sicher, dass die folgenden Daten unserer Angestellten streng vertraulich erhoben und verarbeitet werden:

Identifikationsdaten

Geburtsname, Name des Ehepartners, Vorname, Geschlecht, Geburtsdatum und -ort, Nationalität, Kontaktdaten (Adresse, private Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Kontaktperson bei Notfällen), Kopie eines Ausweisdokuments, Kopie des Sozialversicherungsnachweises, Kopie Ihres Personalausweises, Kopie Ihres Führerscheins (falls relevant für Position), Fotos, Bankdaten...

Sozialdaten

Nummer der Arbeitserlaubnis, Sozialversicherungsnummer und ggf. Invaliditätsgrad...

Familienstand

Zivilstand, Name, Vorname und Geburtsdatum Ihres (Ehe-)Partners, Name, Vorname und Geburtsdatum der Kinder, Informationen bzgl. Versicherungen, Pensionen oder privater Vorsorge...

Ausbildung und Karriere

Zeugnisse und Ausbildungsnachweise, Fremdsprachenkenntnisse, Lebenslauf (mit Informationen zu Arbeitserfahrung und ggf. Weiterbildung), Berufsmobilität und Karriereplan, Jahresbewertungen...

Berufsleben

Befristeter Vertrag, unbefristeter Vertrag, Anstellung in Voll- oder Teilzeit, Einstellungsdatum, Datum der Vertragsauflösung, Abteilung, Identifikationsnummer, Stellenbezeichnung, Telefonnummer und E-Mail-Adresse, Arbeitszeiten, Abwesenheiten (insb. Krankschreibungen, Sonderurlaub oder -abwesenheiten, Mutterschaftsurlaub, Elternzeit), ggf. bezahlter Urlaub und Überstundenausgleich, Belege für genehmigte Abwesenheiten (Sterbe-, Heiratsurkunde, Rechnungen für Umzug, Krankschein für erkrankte Kinder, Krankschreibung)...

Wirtschaftliche und finanzielle Situation

Steuer- und Quellensteuerabzüge, Gehaltsniveau, Gehalt und andere Vergütungselemente, zusätzliche Zahlungen, Beiträge zur Rentenkasse, Bankdaten, Zahlungsaufforderungen an Drittschuldner...



Bei der Sammlung und Verarbeitung von persönlichen Daten informieren wir unsere Angestellten über den Zweck der Verarbeitung, die Empfänger der Daten, mögliche Übermittlungen, die Dauer der Aufbewahrung Ihrer Daten und Ihre Rechte. Zudem werden ausschließlich Daten gesammelt, die verarbeitet werden müssen. Wir ergreifen alle angemessenen Maßnahmen, um die Daten aktuell zu halten und inkorrekte Daten zu löschen oder richtig zu stellen. Gemäß den rechtlichen Bestimmungen bewahren wir die Daten so lange auf, wie zu Verarbeitungszwecken erforderlich.

Im Rahmen der Aktualisierung der persönlichen Daten haben die Angestellten alle Änderungen (wie Adresse, Telefonnummer, Zivilstand etc.) so schnell wie möglich bei der Personalabteilung anzuzeigen. Jeder Angestellte muss über einen Aufenthaltstitel, einen gültigen Personalausweis und einen gültigen Wohnort verfügen.

Bei Fragen kontaktieren Sie bitte die Datenschutzbeauftragte.

Artikel 16 - KUNDENVERHÄLTNIS

SPENDEN, GELD- UND SACHGESCHENKE

Dieser Absatz basiert auf Artikel 493 des Strafgesetzbuchs, welcher den betrügerischen Missbrauch der Schwächesituation von besonders verwundbaren Personen unter Strafe stellt, sowie auf Artikel 909 des Zivilgesetzbuchs, der es behandelnden Personen von Sterbenden untersagt, von letztwilligen Verfügungen zu profitieren, die der Sterbende während seiner Krankheit oder Abhängigkeit bekundet hat.

Jeder Angestellte arbeitet in einem sehr spezifischen Rahmen, welche eine gewisse Wachsamkeit verlangt.

Täglich helfen die Mitarbeiter den Kunden durch ihre Arbeit, welche diesem im Gegenzug Dankbarkeit entgegenbringen.

Diese Dankbarkeit und die Schwächesituation der Kunden darf in keiner Weise und zu keinem Moment durch die Mitarbeiter ausgenutzt werden. Aus diesem Grund gibt die Gesellschaft den Mitarbeitern die folgenden Regeln vor:

- Der Mitarbeiter soll mit dem Kunden nicht auf das Thema „Nachlass“ zu sprechen kommen;
- Falls ein Mitarbeiter in das Testament eines Kunden aufgenommen wurde, hat er seinen Erbanteil abzulehnen;
- Der Mitarbeiter wird darüber in Kenntnis gesetzt, dass er bei Antritt des Erbes die Entlassung riskiert;
- Es ist sowohl während als auch außerhalb der Arbeitszeiten untersagt, sich von einem Kunden einladen zu lassen, wenn dabei hohe Beträge anfallen könnten. Privatbesuche haben eine Ausnahme zu bilden und sind vom Vorgesetzten zu genehmigen.
- Der Angestellte darf ein Trinkgeld von einem Kunden annehmen, hat es dann aber in der zu diesem Zweck vorgesehenen Abteilungskasse zu hinterlegen. Wer ein Trinkgeld annimmt, hat den betreffenden Betrag im „Trinkgeld-Heft“ zu notieren. Das Trinkgeld wird den Angestellten nicht in bar ausgezahlt;
- Es soll ausschließlich zu einem guten Betriebsklima beitragen, wie zum Beispiel:
 - ein Essen unter Kollegen;
 - Geschenke bei besonderen Anlässen (Geburten, Hochzeiten etc.) für die Kollegen;
 - Anschaffungen für die Abteilung, wie bspw. Kaffeemaschine, Kaffee, Zucker, Wassersprudler, Süßigkeiten etc.



- Kleine Geschenke von Kunden im Wert von unter 20 € dürfen angenommen werden;
- Ein Geschenkwert von über 20 € ist zwingend abzulehnen. Übersteigt der Wert diesen Betrag, hat die Direktion ihr Einverständnis zu erteilen;
- Gegenstände, die einem verstorbenen Kunden gehörten, können mit vorherigem Einverständnis der Angehörigen oder des rechtlichen Vertreters, sowie der Direktion oder der Rechtsabteilung Gegenstand einer Schenkung darstellen. Jede Schenkung muss dokumentiert und von den beteiligten Parteien unterzeichnet werden;
- Jeder Missbrauch, Diebstahl oder jede Bereicherung wird als schwerwiegendes Fehlverhalten angesehen und zieht eine sofortige Entlassung nach sich.

BERUFSGEHEIMNIS UND KOMMUNIKATION

Während seiner Anstellung in der Gesellschaft wird jeder Angestellte mit zahlreichen Fragen von Seiten der Familie, von Besuchern, Freunden oder Mitbewohnern konfrontiert.

Es ist streng verboten, Informationen über den Kunden offenzulegen oder weiterzugeben, z.B. über seinen Gesundheitszustand oder seine Lebenssituation. Ebenso dürfen keine Informationen über die Gesellschaft, wie z.B. deren Finanzsituation, laufende Projekte, Preise und/oder Bedingungen von Geschäftspartnerschaften sowie sämtliche Informationen betreffend das Personal, offengelegt oder weitergegeben werden.

Zur Weitergabe dieser Art von Informationen sind ausschließlich die Vorgesetzten berechtigt.

Jeder Angestellte darf zudem keine internen Prozeduren oder jede andere Art von Informationen, welche außerhalb des professionellen Rahmens erlangt wurden, weitergeben.

Ebenso dürfen die Vorgesetzten ihrem Team keine Informationen weitergeben, wenn diese nicht offiziell sind bzw. wenn sie keine Genehmigung zur Weitergabe erhalten haben.

Im Falle der Verletzung der Berufsethik oder einer internen Regelung können über den Angestellten Disziplinarmaßnahmen verhängt werden.

In diesem Zusammenhang ist es den Angestellten untersagt, ihre Leistungen, unabhängig von deren Art und Form, für ein konkurrierendes Unternehmen zu erbringen.

Es ist streng verboten, Kunden zu duzen. Eine Zuwiderhandlung wird sanktioniert.

Es ist untersagt, Fotos von Kunden oder interne Informationen der Gesellschaft auf sozialen Netzwerken wie FACEBOOK, INSTAGRAM, MESSENGER etc. zu posten. Ebenso sind Audioaufnahmen streng verboten.

Allgemein ist es verboten, Kunden außerhalb des professionellen Rahmens zu fotografieren.

Für den Fall, dass Fotografien für einen ausschließlich geschäftlichen Zweck angefertigt wurden, sind diese in der Kundenakte abzulegen und anschließend von den IT-Geräten zu löschen.

Artikel 17 - VERPFLICHTENDE ARZTBESUCHE

Gemäß der großherzoglichen Verordnung vom 17. Juni 1997 hat sich der Angestellte einer



Einstellungsuntersuchung zu unterziehen, sowie Untersuchungen in regelmäßigen Abständen oder bei Wiederaufnahme der Arbeit nach einer längeren Krankheit. Diese Arztbesuche werden als reguläre Arbeitszeit von 1,5h betrachtet und als solche vergütet.

Diese Untersuchungen sind verpflichtend (Art. L.326-1). Die Verweigerung selbiger stellt eine Fehlverhalten dar. Wird eine Untersuchung nach einer Mahnung erneut verweigert, kann dies eine Kündigung rechtfertigen.

Wird der Angestellte bei der Einstellungsuntersuchung für ungeeignet für die vorgesehene Position befunden, löst dies den Arbeitsvertrag rechtskräftig auf.

Zur Sicherheit des Angestellten und je nach Position werden Impfungen empfohlen und fallen zu Lasten des Angestellten.

Artikel 18 - ARBEITSUNFALL UND/ODER UNFALL AUF DEM ARBEITSWEG

Jeder Unfall während der Arbeitszeit oder auf dem Weg von zuhause zur Arbeitsstätte oder auf dem Rückweg ist schnellstmöglich oder spätestens zum Schichtende am Unfalltag dem Vorgesetzten zu melden, ggf. in Verbindung mit einer Krankschreibung. Die Unfallmeldung wird vom Sicherheitsbeauftragten ausgefüllt.

Materialkosten werden unter bestimmten Bedingungen erstattet. Weitere Informationen finden Sie unter www.aaa.public.lu.

Artikel 19 - NUTZUNG DES PRIVATEN COMPUTERS UND TELEFONS

Die Nutzung des Privattelefons während der Arbeitszeit ist verboten.
Das in einer Einrichtung beschäftigte Personal hat das Privathandy in der Umkleide zu lassen.

Dem Personal, das bei Kunden zuhause tätig ist, ist die Nutzung des Privattelefons ausschließlich bei einer Funktionsstörung des Geschäftshandys erlaubt.

Ohne besondere Genehmigung darf der Computer ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken verwendet werden. Der Arbeitgeber ist daher befugt, das Firmennetzwerk und persönliche Daten oder Programme ohne vorherige Genehmigung zu kontrollieren.

Jeder Angestellte hat das ihm zur Ausführung seiner Arbeit anvertraute Material pfleglich zu behandeln.

Es ist untersagt, Dokumente aus dem Firmennetzwerk herunterzuladen und abzuspeichern. Eine Ausnahme gilt dabei für Dokumente, deren Nutzung zur Ausübung der Geschäftstätigkeit notwendig ist. Das gilt auch für Kopien von Dateien und/oder die Nutzung von Firmenpapier zu privaten Zwecken.

Jede Verletzung dieser Regel wird sanktioniert.

Wir weisen im Besonderen darauf hin, dass die Ansicht, das Herunterladen, der Versand und/oder



die Speicherung von rechtswidrigen Dokumenten oder Pornographie sofort durch ein Kündigungsverfahren, sowie die Erstattung einer Strafanzeige bei den Polizeibehörden sanktioniert werden.

Elektronische Kommunikationsmethoden (einschließlich E-Mails und Internetzugang) sind ausschließlich für Geschäftstätigkeiten reserviert. Der Arbeitgeber kann jedoch eine maßvolle Nutzung zu privaten Zwecken tolerieren, vorausgesetzt, dass diese Nutzung nicht der Produktivität des Angestellten schadet, keine Auswirkungen auf die IT-Infrastruktur der Gesellschaft oder deren Funktionstüchtigkeit hat, wie beispielsweise durch die Überlastung des Netzwerks, und dass diese Nutzung Weisungen der Gesellschaft folgt.

Der Angestellte wird hierdurch darüber in Kenntnis gesetzt, dass:

- elektronische Mitteilungen gespeichert und über das Backup archiviert werden;
- der Arbeitgeber, in Übereinstimmung mit der aktuellen Gesetzgebung und der gegenwärtigen internen Regelung, periodische Kontrollen der E-Mail-Nutzung des Angestellten im Rahmen von dessen Geschäftstätigkeit durchführen kann.

Alle E-Mails, die nicht als „privat“ oder „persönlich“ gekennzeichnet sind, werden als geschäftlich angesehen und können daher vom Arbeitgeber eingesehen werden.

Die Nichteinhaltung der vorgenannten Regeln rechtfertigt Sanktionen bis hin zu einer Entlassung.

Artikel 20 - NUTZUNG VON DIENSTFAHRZEUGEN

Für bestimmte Positionen wird ein Dienstfahrzeug zur Verfügung gestellt. Es wird daran erinnert, dass jeder Fahrer für die Funktionstüchtigkeit des Fahrzeugs verantwortlich ist und sich an die guten Sitten sowie die Straßenverkehrsordnung zu halten hat. Zu beachten ist zudem folgendes:

- die Nutzung des Fahrzeugs darf ausschließlich zu geschäftlichen Zwecken erfolgen;
- der Führerschein hat gültig zu sein (Nachweis bei Einstellung erforderlich);
- vorsichtig fahren;
- der Angestellte ist eigenverantwortlich für über ihn verhängte Geldbußen und von ihm begangene Verstöße;
- steht bei einem Unfall mit Sachschaden die Schuld des Angestellten in Frage, übernimmt der Arbeitgeber beim ersten Unfall innerhalb einer Periode von 24 Monaten den Selbstbeteiligungsanteil;
- bei einem zweiten Unfall innerhalb von 24 Monaten, den der Angestellte verursacht hat, geht der gesamte Selbstbeteiligungsanteil zu seinen Lasten.

Im Falle eines Unfalls, der nicht durch den Angestellten verursacht wurde, übernimmt die Versicherung des Arbeitgebers die Kosten.

Die Geldbußen für jegliche Verstöße sind von dem betreffenden Angestellten zu bezahlen. Ein Zahlungsnachweis muss innerhalb von 3 Werktagen an den Fuhrparkverwalter gesendet werden. Wurde eine Zahlung nicht ausgeführt, so wird der entsprechende Betrag vom Gehalt des Angestellten abgezogen, gefolgt von einer Verwarnung. Ansonsten behält sich der Arbeitgeber vor, Einspruch gegen die Geldbuße zu erheben und die Kontaktdaten des Angestellten, der das Fahrzeug zum Zeitpunkt des Verstoßes gefahren hat, an die Polizeibehörden weiterzuleiten.



Dem Arbeitgeber ist es gestattet, den Arbeitnehmer in Ausnahmefällen darum zu bitten, sein privates Fahrzeug zu nutzen, um die erforderlichen Dienstfahrten durchzuführen. In diesem Fall erhält der Arbeitnehmer eine E-Mail mit Informationen über den betroffenen Zeitraum.

In Notfällen (und in solchen Fällen, in denen es dem Vorgesetzten nicht möglich ist, eine E-Mail vorzubereiten), muss der Verantwortliche schnellstmöglich und spätestens am Folgetag eine Übersicht über die gefahrene Strecke vorlegen. Der Arbeitnehmer sollte in der Folge ebenso in schriftlicher Form antworten.

Im oben genannten Fall bestätigt der Arbeitnehmer dem Arbeitgeber ausdrücklich, dass das genutzte Fahrzeug (Privatfahrzeug oder das eines Dritten) sowie die Fahrzeugdokumente den geltenden Gesetzen entsprechend und gültig sind und dass er über einen gültigen Führerschein verfügt.

Hierzu verpflichtet sich der Arbeitnehmer für alle beruflichen Fahrten sowie für Fahrten, die nachweislich im Interesse der Tätigkeit durchgeführt werden.

Artikel 21 - KENNTNISSE DER LUXEMBURGISCHEN SPRACHE

Die Alltagssprache innerhalb von „Päiperléck“ und „Päiperléck Services“ ist Luxemburgisch.

Jeder Mitarbeiter hat Luxemburgisch zu erlernen, wie in seinem Arbeitsvertrag angegeben. Um einen Zugang zu Kursen zu ermöglichen, bietet die Gesellschaft interne, kostenpflichtige Luxemburgisch-Kurse an, die von einem Lehrer an den verschiedenen Arbeitsstätten der Gesellschaft organisiert werden.

Jeder ohne ausreichende Luxemburgisch-Kenntnisse hat sich in diesen Kursen einzuschreiben. Ggf. ist der Angestellte verpflichtet, sich bei einem externen Anbieter einzuschreiben und einen Nachweis zu erbringen.

Hat die Person bereits Niveau B2 erreicht, hat sie zwingend einen entsprechenden Nachweis bei der Personalabteilung einzureichen.

Ab dem Zeitpunkt der Unterschrift dieses Regelwerks hat der Angestellte zweieinhalb Jahre Zeit, um Niveau B2 zu erreichen. Jede Ausnahme von der vorstehenden Verpflichtung bedarf der schriftlichen Genehmigung eines Mitglieds der Direktion.

Artikel 22 - BESCHWERDEMANAGEMENT

Um die Anfrage des Ministeriums bezüglich der Einrichtung eines Organs zur Formalisierung des Beschwerdemanagements zu adressieren, stellen wir unseren Kunden ein Dokument namens „Reklamationsformular“ zur Verfügung.

Wir erwarten von Ihnen als Mitarbeiter, dass Sie mehr denn je ein offenes Ohr für unsere Kunden haben.

Auch wenn Sie im Rahmen der Kundenbetreuung mit einer Beschwerde konfrontiert werden, sind Sie



dafür zuständig, diese Beschwerde entgegenzunehmen, sie an Ihren Vorgesetzten weiterzuleiten und dieses Dokument, das Ihnen auf dem öffentlichen Server zur Verfügung steht, dem Beschwerdeführer auszuhändigen.

Artikel 23 - REGELN DER HYGIENE UND SICHERHEIT, SOWIE EINHALTUNG VON PROZEDUREN

EINHALTUNG DER GESETZGEBUNG UND INTERNEN PROZEDUREN

Illegale Handlungen sind strikt untersagt, selbst wenn diese im Interesse der Gesellschaft oder auf Weisung eines Vorgesetzten vorgenommen werden.

Jedem einzelnen Angestellten obliegen die folgenden Verantwortungen:

- sich jederzeit gemäß der geltenden Gesetze, der vorliegenden Regelung sowie interner Prozeduren der Gesellschaft verhalten;
- sich mit den Regeln und Normen Ihrer Position vertraut machen;
- bei Fragen oder im Zweifelsfall Ihren Vorgesetzten zu Rate ziehen und dabei das Prinzip der Vorsicht anwenden: innehalten, nachdenken und sich rückversichern;
- eventuelle Verstöße oder die Anfrage zum Verstoß gegen ein Gesetz, eine Regelung oder eine Norm schnell anzeigen;
- bei Untersuchungen der Gesellschaft zu möglichen Rechtsverletzungen, Verstößen oder Zwischenfällen vollumfänglich kooperieren.

REGELN DER HYGIENE UND ARBEITSGESUNDHEIT

Jeder Angestellte hat die Arbeitsstätten, Umkleiden und Toiletten in einwandfreiem Zustand zu erhalten. Die Hygienevorschriften sind jederzeit einzuhalten.

Jede Verfehlung in Bezug auf Sauberkeit und Hygiene wird als schweres Fehlverhalten betrachtet, da der besondere Charakter unserer Tätigkeit eine absolute Disziplin diesbezüglich verlangt.

SICHERHEITSREGELN

Jeder Angestellte hat mit der Direktion sowie den Sicherheitsbeauftragten zusammenzuarbeiten, um Arbeitsunfällen, Bränden und jedem anderen möglichen Zwischenfall vorzubeugen und diese zu bekämpfen.

Die Verletzung einer Sicherheitsregel durch einen Angestellten kann als Fehlverhalten angesehen werden und einen definitive Ausschluss aus der Gesellschaft zur Folge haben.

UNFALLPRÄVENTION

Wird der Angestellte Opfer eines Unfalls oder Zwischenfalls oder Zeuge einer gefährlichen Situation, so ist er dazu angehalten, falls möglich, seinen Vorgesetzten darüber zu benachrichtigen und den Vorfall schriftlich zu beschreiben. Der Angestellte hat alle Verletzungen, selbst wenn diese leichter Art sind, zu melden und die Hilfe von qualifiziertem, von der Direktion ernanntem Personal in Anspruch zu nehmen. Die Eintragung eines betrieblichen Ersthelfers in das Erste-Hilfe-Register ist verpflichtend.

Bei sämtlichen Tätigkeiten ist der Angestellte direkt und persönlich für seine eigene Sicherheit sowie

die von anderen anwesenden Personen verantwortlich. Alle Angestellten sind gebeten, die folgenden Regeln einzuhalten:

- die Sicherheitsregeln kennen und beachten;
- sicherheitsbewusst arbeiten und dabei die Sicherheitsregeln und -prozeduren der Gesellschaft beachten;
- persönliche Schutzausrüstung tragen;
- jede gefährliche Situation oder fehlerhafte Ausrüstung dem Vorgesetzten oder Sicherheitsbeauftragten melden;
- das Prinzip der gemeinsamen Wachsamkeit anwenden, um Mitarbeiter über eine unsichere Praxis oder Situation zu informieren;
- keine Aufgaben übernehmen oder Ausrüstungsteile benutzen, für die der Angestellte keine Befugnis oder Befähigung hat (z.B. Arbeiten an der Elektroanlage);
- jeden Unfall, Zwischenfall oder jede gefährliche Situation dem Vorgesetzten und Sicherheitsbeauftragten melden;
- Die Prozeduren, Arbeitsplatzbeschreibungen und die Sicherheitsdatenblätter für chemische Produkte beachten;
- jedes mechanische oder elektrische Problem, sowie sämtliche fehlerhaften Ausrüstungsgegenstände oder gefährlichen Situationen sofort dem Vorgesetzten melden;
- die Schutzvorrichtungen auf den Maschinen dürfen nicht entfernt werden;
- Im Zweifelsfall ist das Prinzip der Vorsicht anzuwenden: innehalten, nachdenken und sich rückversichern.

BRANDSCHUTZ

Jeder Mitarbeiter hat von sämtlichen Handlungen abzusehen, die die Entstehung eines Feuers oder Brands begünstigen könnten. Die Handhabung gefährlicher Stoffe hat mit Umsicht zu erfolgen.

Jeder ist dazu angehalten, insbesondere die folgenden Punkte zu beachten:

- Die Notausgänge, Fluchtwege und Rettungsausrüstung (Feuerlöscher, Wandhydrant etc.) dürfen nicht versperrt werden und müssen jederzeit frei zugänglich sein;
- Die Ausrüstungsgegenstände zur Brandbekämpfung sind strategisch platziert und dürfen ausschließlich im Risikofall oder bei gemeldeten Bränden verwendet werden;
- jede Benutzung von Notfallausrüstung muss dem Vorgesetzten gemeldet werden;
- jedes Brandrisiko ist sofort dem Vorgesetzten zu melden;
- Die Standorte der Feuerlöscher, Notausgänge und Sammelpunkte müssen jedem Mitarbeiter bekannt sein.

PROFESSIONELLES AUFTRETEN

Wir messen dem Bild, das unsere Mitarbeiter den Kunden vermitteln, eine besondere Wichtigkeit bei. Damit dieses Bild unsere Professionalität widerspiegelt, verpflichtet sich jeder Angestellte dazu, die folgenden Vorgaben einzuhalten:

- einwandfreie persönliche Hygiene;
- saubere und knitterfreie Arbeitskleidung, sowie, im Falle der Mitarbeiter, die keine Arbeitshose besitzen, eine schlichte, einfarbige Hose ohne Löcher;
- zusammengebundenes Haar (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- keine auffälligen Haarfarben (grün, blau, pink, lila, rot);
- kein aufdringliches Make-up bei Frauen;
- gepflegter und gestutzter Bart (max. 2 cm) bei Männern;

- das Tragen von Schmuck ist untersagt (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- das Tragen von Piercings ist untersagt (Ohringe, die nicht über das Ohrläppchen hinausragen, werden geduldet; Ohr-Tunnels müssen geschlossen sein);
- Tattoos an sichtbaren Körperstellen (Unterarm, Hände und Hals) sind abzudecken;
- geschlossene, rutschfeste, haltgebende Schuhe mit einer Absatzhöhe von max. 4 cm sind obligatorisch (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- kurzgeschnittene Fingernägel ohne Nagellack oder Gelnägel (Ausnahme bei Verwaltungspositionen);
- Verletzungen sind mit einem Okklusivverband zu verbinden und ggf. mit einem Handschuh zu bedecken (falls an den Händen).

Artikel 24 - ALKOHOL UND BETÄUBUNGSMITTEL

Dem Mitarbeiter ist es untersagt, seine Arbeit unter Alkohol- und/oder Drogeneinfluss (einschließlich Medikamenten mit ähnlich betäubender Wirkung) anzutreten.

Der Konsum von alkoholischen Getränken und rechtswidrigen Substanzen am Arbeitsplatz ist strengstens verboten:

- Vorbeugende Prüfung:
Der Mitarbeiter erklärt sich mit einer präventiven Testung durch den Arbeitgeber am Arbeitsplatz im Rahmen einer klar definierten Testkampagne für die jeweiligen Standorte und Positionen einverstanden.
Im Falle eines positiven Testergebnisses wird der Mitarbeiter darüber informiert, dass die gleichen Konsequenzen wie bei einem Screening im Verdachtsfall gelten.
- Screening im Verdachtsfall :
In Verdachtsfällen seitens des Arbeitgebers verpflichtet sich der Arbeitnehmer, sich einem Bluttest oder einem anderen Test zu unterziehen (der von einem Mediziner oder dem Arbeitgeber durchgeführt wird), der es ermöglicht, das Nichtvorhandensein der oben genannten Substanzen nachzuweisen... Im Falle einer ungerechtfertigten Verweigerung können gegen den Mitarbeiter Disziplinarmaßnahmen gemäß dieser Regelung verhängt werden.

Der Arbeitgeber behält sich außerdem das Recht vor, im Zweifelsfall oder auch bei Problemen alle notwendigen Schritte (bei den verschiedenen betroffenen Behörden/Verwaltungen) zu unternehmen.

Ein Verstoß gegen diese beiden Bestimmungen führt zur sofortigen Entlassung. Der Mitarbeiter wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Arbeitgeber bei Schäden oder Unfällen (auch indirekt) den Mitarbeiter auf Haftung und Schadensersatz in Anspruch nehmen kann.

Artikel 25 - PERSÖNLICHE GEGENSTÄNDE

Der Angestellte hat die Umkleiden ordentlich zu erhalten. Persönliche Gegenstände müssen in den dafür vorgesehenen Schließfächern eingeschlossen werden.

Die Gesellschaft lehnt jegliche Haftung im Falle von Diebstahl in den Umkleiden ab.



Artikel 26 - ARBEITSKLEIDUNG UND ARBEITSAUSRÜSTUNG

Der Arbeitgeber stellt bei Bedarf Arbeitskleidung und -ausrüstung zur Verfügung. Der Angestellte hat zwingend auf die zur Verfügung gestellte Arbeitsausrüstung zu achten und insbesondere die Leitlinien und Anwendungshinweise der Hersteller der Ausrüstung, der Vorgesetzten und der Direktion einzuhalten.

Der Angestellte sieht davon ab, Ausrüstung zu einem anderen als dem für sie vorgesehenen Zweck zu benutzen.

Jeder Mitarbeiter hat bei Ausübung seiner Tätigkeiten jederzeit die zur Verfügung gestellte Arbeitskleidung zu tragen. Die für das Pflegepersonal vorgesehene Garnitur „Sommer“ darf nur zwischen Juni und September getragen werden.

Es ist dem Angestellte untersagt, Kopien von Dateien und/oder gesellschaftsinternen Dokumenten zu persönlichen Zwecken anzufertigen.

Sämtliche dem Personal zur Ausübung seiner Funktion zur Verfügung gestellten Mittel sind in gutem Zustand wieder zurückzugeben. Ggf. werden anfallende Kosten dem verantwortlichen Angestellten in Rechnung gestellt.

Artikel 27 - VOM PERSONAL VERURSACHTE SCHÄDEN

Auch wenn der Arbeitgeber für die Risiken, die sich aus der Gesellschaftstätigkeit ergeben, die Haftung übernimmt, so haftet der Angestellte selbst für Schäden, die er durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Handlungen verursacht hat. (Art.L.121.9.)

Schäden, die am Eigentum des Angestellten entstehen, sind von diesem selbst zu tragen, außer im Fall von Personenschaden.

Artikel 28 - CHARTA ZWISCHENMENSCHLICHER BEZIEHUNGEN AM ARBEITSPLATZ

Jede in der Gesellschaft tätige Person verpflichtet sich dazu, sich anderen Personen gegenüber respektvoll und kollegial zu verhalten.

Jeder Angestellte trägt aktiv zu guten zwischenmenschlichen Beziehungen bei, um ein Arbeitsumfeld zu gestalten, welches das allgemeine Wohlbefinden am Arbeitsplatz fördert.

Jeder Angestellte hat jedoch auch die Möglichkeit, seinem Vorgesetzten auf respektvolle Weise und unter dem Siegel der Verschwiegenheit eventuelle Vorschläge, Beschwerden oder Anfragen schriftlich oder mündlich mitzuteilen. Dieser leitet selbige bei Bedarf an die Direktion weiter.

Ihre Bearbeitung erfolgt wohlwollend, vertraulich und objektiv.



Artikel 29 - MOBBING

Mobbing in jeglicher Form wird vom Arbeitgeber nicht geduldet.

Es ist durch das Arbeits- und das Strafgesetzbuch untersagt, einen Angestellten wegen seiner Religion, seiner Überzeugungen, seiner sexuellen Orientierung, seines Alters, einer Behinderung, seinem Erscheinungsbild, seiner tatsächlichen oder vermuteten Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit zu einer Rasse oder Ethnie, sowie seines Geschlechts zu diskriminieren.

Jeder Angestellte hat dafür Sorge zu tragen, dass es am Arbeitsplatz nicht zu solchen diskriminierenden Handlungen kommt. Erlangt er von einer solchen Handlung Kenntnis, hat er diese unverzüglich zu melden.

Artikel 30 - SEXUELLE BELÄSTIGUNG

Der Arbeitgeber und der Angestellte, genauso wie jeder Kunde oder Lieferant der Gesellschaft, haben von jeglicher Art sexueller Belästigung am Arbeitsplatz abzusehen (Art.L.254-4).

Jeder Angestellte hat dafür Sorge zu tragen, dass es am Arbeitsplatz nicht zu solchen belästigenden Handlungen kommt. Erlangt er von einer solchen Handlung Kenntnis, hat er diese unverzüglich zu melden.

Artikel 31 - ACHTUNG DER GESCHÄFTSRÄUME

Es ist dem Angestellten untersagt, firmenfremde Personen in die Räumlichkeiten der Gesellschaft einzulassen, außer auf ausdrückliche Anweisung der Direktion und/oder des Vorgesetzten.

Ehemalige Mitarbeiter benötigen die Genehmigung der Direktion und/oder des Vorgesetzten, um die Räumlichkeiten der Gesellschaft zu betreten. Ebenso benötigt bestehendes Personal eine Genehmigung, um die Räumlichkeiten der Gesellschaft außerhalb der Arbeitszeiten zu betreten.

Artikel 32 - DIEBSTAHL UND ZIVILCOURAGE

Die Entleihe von Material oder Waren ohne Genehmigung der Direktion gilt als Diebstahl. Jeder Angestellte, der in flagranti bei der Verübung eines Diebstahls angetroffen wird, wird gemäß geltender Gesetzgebung sofort aufgrund eines schwerwiegenden Fehlverhaltens entlassen.

Die Meldung von Personen, die Handlungen vorgenommen haben, welche sich schädigend auf das gesamte Personal auswirken (Diebstahl, Sachbeschädigung etc.), ist nicht als Denunzierung, sondern vielmehr als Beweis von Zivilcourage zu betrachten. Dieser Zivilcourage bedarf es von jedem Einzelnen im Sinne des Allgemeinwohls.

Artikel 33 - DISZIPLIN UND VERHALTEN

Die Angestellten sind dazu verpflichtet:

- sich an die Weisungen ihrer Vorgesetzten oder jeder zur Organisation, Leitung, Überwachung und

- Kontrolle der Arbeitsausführung befugter Personen zu halten;
- die Kollegen und Kunden zu respektieren;
- Unterschiede in Persönlichkeit oder Kultur der Kollegen zu respektieren;
- Teamgeist zu beweisen;
- sich allgemein in einer Art und Weise zu verhalten, die weder dem Interesse noch dem Ruf der Gesellschaft schadet;
- ihnen anvertraute Pflichten und Aufgaben gewissenhaft zu erledigen.

INTERNE QUALITÄTSCHARTA

- Die Kunden sind so zu behandeln, wie wir uns das selbst wünschen würden;
- Der Kunde steht im Mittelpunkt aller Handlungen. Er muss in seiner ganzen Individualität akzeptiert und respektiert werden. Das ist eine Priorität. Um eine von Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägte Beziehung zu erreichen, müssen die Aktivitäten des täglichen Lebens unserer Kunden unterstützt und verbessert werden.
- Soziale, kulturelle und/oder sonstige Unterschiede stellen keine Barriere dar. Die Beziehung zwischen Pflegepersonal und Kunde ist von gegenseitigem Respekt und Toleranz geprägt.
- Befindet sich das Personal in den Räumlichkeiten von Kunden, ist deren Privatsphäre und Intimität zu respektieren. Dies beinhaltet den Respekt vor dem Umfeld des Kunden bei der Pflege;
- Der Mensch ist grundsätzlich autonom und eigenverantwortlich für seine Handlungen. Haben sich die Eigenverantwortlichkeit und Autonomie eines Kunden reduziert, ist er in den Tätigkeiten des täglichen Lebens zu beraten, unterstützen und motivieren.

Artikel 34 - VERSCHIEDENE SANKTIONEN

Jedes Fehlverhalten zieht je nach Schwere und/oder bei Wiederholung verschiedene Sanktionen nach sich, welche im Folgenden nach Relevanz geordnet aufgeführt sind:

- schriftliche Stellungnahme oder Verwarnung;
- schriftliche Abmahnung;
- Entlassung;
- fristlose Entlassung aufgrund eines schweren Fehlverhaltens.

Artikel 35 - ENDE DES ARBEITSVERTRAGS UND ENTLASSUNG

Die Auflösung eines Arbeitsvertrags erfolgt gemäß den Bestimmungen und Modalitäten des Gesetzes vom 24. Mai 1989 zum Arbeitsvertrag in seiner aktuellen Form sowie gemäß des luxemburgischen Arbeitsgesetzbuchs. Zusätzlich zu den bereits im Vorstehenden aufgezählten Fällen besteht ein schweres Fehlverhalten, welches eine Entlassung rechtfertigt, gemäß Artikel 27 des Gesetzes vom 24. Mai in seiner aktuellen Form, insbesondere aus den folgenden Handlungen:

- die vorsätzliche oder grob fahrlässige, materielle und/oder immaterielle, direkte oder indirekte Schädigung der Gesellschaft;
- das Begehen von unredlichen Handlungen, Tätlichkeiten oder Körperverletzungen jeglicher Art;
- Korruption;
- Vertrauensmissbrauch;
- das Begehen von unsittlichen Handlungen oder Beeinträchtigung der öffentlichen Ordnung;
- der Konsum von alkoholischen Getränken oder rechtswidrigen Substanzen während der Arbeitszeit;
- die Störung des reibungslosen Arbeitsablaufs durch Propaganda oder anderweitige Unruhestiftung;



- die Verweigerung, eine vertraglich vorgesehene Aufgabe auszuführen;
- schwerwiegende Verstöße gegen Sicherheits- und/oder Hygienevorschriften;
- Falschaussage;
- Mangel an Transparenz bezüglich der Fähigkeit zur Ausübung der Funktion.

Dieses Dokument wurde von der französischen Originalfassung ins Deutsche übersetzt. Falls die deutsche Übersetzung abweicht vom französischen Wortlaut, gilt die französische Originalfassung.



DER PERSONALABTEILUNG ZU ÜBERGEBEN

Der Angestellte erklärt hiermit, dass er die Interne Regelung erhalten hat und verpflichtet sich dazu, diese einzuhalten.

NAME:

Vorname:

Bitte unterzeichnen mit dem Vermerk „Zur Kenntnis genommen“

Unterschrift:

Datum:



ANHANG PFLEGE UND FOYER

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Nicht geplante Vertretungen und Änderungen des ursprünglichen Plans werden mit den im Kollektivvertrag vorgesehenen Zuschlägen vergütet.

Dokumentation

Das Pflegepersonal hat zu Beginn jeder Schicht die letzten Aufzeichnungen zum Gesundheitszustand der Kunden zur Kenntnis zu nehmen. Die aufgezeichneten Informationen müssen relevant und zielgerichtet sein. Diese wertvolle Zeit dient der Erkennung von Anomalien oder Auffälligkeiten im Gesundheitszustand der Kunden. Es ist streng verboten, während der Aufzeichnung das Handy zu benutzen.

PAUSEN BEI NACHT ODER DER PFLEGE VOR ORT

Um für die Bewohner verfügbar zu bleiben, können die Pausenzeiten aufgeteilt werden. Erfolgt die Pflege vor Ort, legt der Angestellte seine Pause zum geplanten Zeitpunkt ein (Pause muss nicht zwingend im Büro eingelegt werden).

KOMMUNIKATION MIT ANGEHÖRIGEN

Das diensthabende Pflegepersonal hat ausschließlich das Recht, Informationen über den Kunden an die Vertrauensperson weiterzugeben. Die Kommunikation über die weitere Bearbeitung und allgemeine Betreuung des Kunden erfolgt ausschließlich über den Vorgesetzten (oder ansonsten über seine Vertretung).



ANHANG GASTRONOMIE

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT UND ARBEITSBEDINGUNGEN

Die im Gastronomiebereich beschäftigten Angestellten fallen unter den Kollektivvertrag des HORESCA-Sektors.

Arbeit an Sonntagen wird nicht vergütet. Stattdessen erhält der Angestellte einen zusätzlichen Urlaubstag für 10 Sonntage, an denen Arbeit geleistet wurde.

ANHANG VERWALTUNG

ORGANISATION DER ARBEITSZEIT

Das Gleitzeitsystem erlaubt es dem Angestellten, seine Arbeitszeit und -dauer nach persönlichen Belieben zu gestalten, solange der Bedarf der Abteilung und begründete Wünsche anderer Angestellter berücksichtigt werden (Art.L. 211.7).

Die gewöhnliche Arbeitszeit beträgt 8 Stunden pro Tag und 40 Stunden pro Woche. Im Rahmen der Gleitzeit sind die Zeitfenster folgendermaßen festgelegt:

Festes Zeitfenster, Anwesenheit obligatorisch 09:00 bis 11:30 14:00 bis 16:00

Flexibles Zeitfenster, mit Zustimmung des Vorgesetzten nach Belieben organisierbar

zwischen 07:30 und 09:00 zwischen 16:00 und 18:30

Die maximale Arbeitszeit darf zehn Stunden am Tag, bzw. 48 Stunden pro Woche nicht überschreiten. (siehe Art.L.211-12)

Die telefonische Betreuung am Empfang und im Sekretariat muss zwischen 08:30 und 17:30 Uhr gewährleistet sein.

PAUSEZEITEN

Samstage und Sonntage sind arbeitsfreie Tage.

Falls die tägliche Arbeitszeit sechs Stunden überschreitet, muss der Angestellte eine Pause von mindestens 30 Minuten am Tag einlegen (Art.L.211-16). Werden diese 30 Minuten nicht vollständig als Pause genommen, werden sie automatisch angerechnet.

Jede Raucherpause außerhalb der Mittagspause muss am Betriebsstundenzähler erfasst werden.

Überstunden müssen vor dem Vorgesetzten begründet und von ihm genehmigt werden.