

HAUSORDNUNG

Sie, die Sie unser Gast werden, Ihre Verwandten und Freunde, die Sie besuchen werden, heißen wir herzlich willkommen.

Sie befinden sich hier in einer Seniorenresidenz, die Ihnen Unterkunft sowie verschiedene Dienstleistungen anbietet, die auf Ihre Situation zugeschnitten sind. Sie können sicher sein, dass die Leitung und das gesamte Personal alles tun werden, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. In diesem Sinne wird Initiativen und Vorschlägen, die zur Erreichung dieses Ziels beitragen können, stets besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Wir bitten Sie, dieses Dokument zur Kenntnis zu nehmen, das mit dem Ziel erstellt wurde, Ihnen das Wohlbefinden zu verschaffen, das Sie erwarten. Es enthält eine Reihe von Anweisungen und Ratschlägen, die es uns ermöglichen, eine komfortable und angenehme Atmosphäre zu schaffen, wenn wir uns alle daran halten.

Diese Hausordnung gilt sowohl für Sie als auch für Ihre Besucher. Alle Räumlichkeiten der Residenz, die privat oder gemeinschaftlich genutzt werden, sowie alle Einrichtungen, die privat oder gemeinschaftlich genutzt werden, sind von dieser Hausordnung betroffen.

Identifikation der Einrichtung

Residenz Recital

19 Johnny Flick Street

1550 Luxemburg Merl

Identifikation des Verwalters

emeis Luxemburg Exploitation S.à r.l.

mit Sitz und Geschäftsadresse in L-8030, Strassen, 153-155 rue du Kiem

eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Luxemburg unter der Nummer B258825

Identifikation der Direktorin der Einrichtung

Vorname und Name: Frau Stéphanie RONDOZ

Der Respekt vor jedem Einzelnen, ob Bewohner oder Mitarbeiter, ist für uns von grundlegender Bedeutung. Wie unsere Mitarbeiter sind auch Bewohner und Besucher verpflichtet, die Hausordnung (ROI) einzuhalten.

Bei der Unterzeichnung des Vertrags nimmt jeder Bewohner die Regeln zur Kenntnis und verpflichtet sich, sie einzuhalten. Damit verpflichtet er sich, die Rechte jedes Einzelnen zu wahren und ein Umfeld zu fördern, in dem die Identität, Meinungen und Überzeugungen aller respektiert werden.

Unabhängig von seinem Status (Bewohner, Mitarbeiter, Besucher, Dienstleister ...) muss jeder Akteur in unserer Residenz diese Regeln einhalten. Bei Nichteinhaltung können Sanktionen verhängt werden, die bis zum Ausschluss aus der Einrichtung reichen können.

Diese Regeln sollen ein respektvolles und wohlwollendes Lebens- und Arbeitsumfeld gewährleisten, in dem sich jeder wertgeschätzt und respektiert fühlen kann.

Teil I - Die Bewohner

1. Achtung der Privatsphäre

Das Zimmer ist der intime Bereich des Bewohners. Die Bewohner werden jedoch verstehen, dass der Zugang zu den Zimmern aus dienstlichen Gründen und zur Kontrolle der Einhaltung der Normen in Bezug auf die Unterbringungsbedingungen gestattet ist. In diesem Zusammenhang müssen sich Besucher wie Mitarbeiter, Mitglieder der Direktion, eines Inspektionsdienstes usw. anmelden, bevor sie das Zimmer betreten.

Die Bewohner sind auf Anfrage im Besitz ihres Zimmerschlüssels, es sei denn, es gibt eine medizinische Kontraindikation.

Sofern er/sie nicht dagegen ist, wird der Name jedes Bewohners/jeder Bewohnerin an der Außenseite seines/ihres Zimmers angegeben.

2. Gemeinschaftliches Leben

Dem Bewohner wird unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Gemeinschaftslebens und der Sicherheitsbestimmungen so viel Freiheit wie möglich gelassen.

Um ein friedliches und harmonisches Klima zu schaffen, werden die Bewohnerinnen und Bewohner gebeten, sich untereinander höflich zu verhalten.

Bewohner, Besucher und Personal achten stets darauf, die Ruhe in der Einrichtung nicht zu stören, es sei denn, es liegen besondere Umstände vor.

Die Benutzung von Musikinstrumenten, Radios, Fernsehern usw. erfolgt so, dass die anderen Bewohner nicht belästigt werden, insbesondere während der Stunden, die besondere Ruhe erfordern.

Der Bewohner ist verpflichtet, persönliche Hygienemaßnahmen zu ergreifen und sich an die Sicherheitsvorschriften zu halten.

Der Bewohner wird das Personal mit Wohlwollen und Höflichkeit behandeln. Er sollte darauf achten, dem Personal keine Anweisungen zu geben. Das Personal nimmt gegenüber dem Bewohner die gleiche Rücksicht.

3. Aktivitäten

Die Bewohner werden mündlich und durch Aushänge an den Türen über die verschiedenen Aktivitäten und Animationen informiert, die innerhalb oder außerhalb der Einrichtung organisiert werden. Alle Bewohner können ohne vorherige Anmeldung daran teilnehmen, außer bei Ausflügen ins Freie.

Die gemeinsamen Lebensbereiche (Restaurant, Wohnzimmer, Garten, ...) sind für alle Bewohner zugänglich, wenn sie es wünschen.

Die Nutzung des Schwimmbads und des Fitnessstudios wird mit den Gesundheitsfachkräften der Einrichtung und gemäß den ausgehängten Zeitplänen organisiert.

4. Ausgänge

Den Bewohnern steht es frei, die Einrichtung nach eigenem Ermessen zu verlassen und wieder zu betreten (außer wenn der behandelnde Arzt schriftlich etwas anderes empfiehlt und der gesetzliche Vertreter des Bewohners schriftlich zustimmt).

Der Bewohner achtet daher darauf, das Personal oder die Leitung über alle seine Ausgänge und Abwesenheiten zu informieren, insbesondere zu den Essenszeiten.

Die Leitung übernimmt keine Verantwortung, wenn der Bewohner die Einrichtung verlassen hat und sich ohne Begleitung eines Mitarbeiters der Residenz auf einer öffentlichen Straße befindet.

5. Organisation und Zeitpläne der Pflege

Bewohner, die Hilfe benötigen, stehen ab 7 Uhr auf und gehen ab 18 Uhr zu Bett, es sei denn, der Bewohner wünscht dies ausdrücklich oder sein Gesundheitszustand erfordert andere Zeiten.

6. Medizinische Tätigkeit

Alle Ärzte werden von der Direktion aufgefordert, sich zu verpflichten, so effektiv wie möglich an der internen medizinischen Organisation der Einrichtung teilzunehmen.

Die Residenz verwaltet die gesamte Logistik, die mit der Versorgung mit Medikamenten in Zusammenarbeit mit einer Apotheke verbunden ist.

Die Einrichtung wird die Vorbereitung in Partnerschaft mit einer Apotheke übernehmen und die Überwachung der Verteilung der von den behandelnden Ärzten verschriebenen Medikamente gewährleisten. Die Medikamente werden in diesem Fall unter ihrer Verantwortung in einem Schrank und einem abgeschlossenen Raum in der Krankenstation der Residenz aufbewahrt.

Der Bewohner kann auf Wunsch eventuell die Einnahme seiner Medikamente regeln. Wenn er jedoch Medikamente dort aufbewahrt, muss er sie unbedingt unter Verschluss halten, da er sonst von seiner Verantwortung entbunden wird.

7. Mahlzeiten

Die Mahlzeiten werden zu folgenden Zeiten serviert:

- Das Frühstück wird ab 7.00 Uhr im Zimmer serviert; es ist jedoch auch möglich, es im Familienspeisesaal im Erdgeschoss einzunehmen.
- das Abendessen wird ab 12.00 Uhr im Restaurant serviert;

- das Abendessen wird ab 17:30 Uhr im Restaurant serviert.

Die Bewohner erhalten drei Mahlzeiten pro Tag, darunter mindestens eine vollständige warme Mahlzeit und die insbesondere am Abend erforderlichen Snacks. Diese werden den Bewohnern mindestens eine Woche im Voraus mitgeteilt, insbesondere über das Schwarze Brett.

Um die Geselligkeit zu gewährleisten und das Lebensprojekt zu respektieren, werden die Mittags- und Abendmahlzeiten, außer aus medizinischen Gründen, im Restaurant der Einrichtung eingenommen.

Der Bewohner hat die Möglichkeit, Personen einzuladen, um mit ihnen in einem eingerichteten Raum das Mittag- und/oder Abendessen einzunehmen. In diesem Fall muss er der Direktion mindestens 48 Stunden im Voraus die Anzahl der Gäste mitteilen.

Personen, die Schwierigkeiten haben, selbstständig zu essen oder zu trinken, wird die erforderliche Hilfe gewährt. Wenn ein Bewohner plant, nicht an einer oder mehreren Mahlzeiten teilzunehmen, spät am Abend zurückzukehren oder eine bestimmte Anzahl von Tagen abwesend zu sein, muss er dies der Direktion mitteilen.

Der Bewohner sollte keine verderblichen Lebensmittel in seinem Zimmer aufbewahren. Gegebenenfalls wird das Personal abgelaufene Lebensmittel entsorgen.

8. Kleidung, Bettwäsche und Hygiene

Die Einrichtung achtet auf die Hygiene der Bewohner, die aus Respekt vor ihrer Umgebung saubere und anständige Kleidung tragen sollten.

Der Bewohner muss über persönliche Wäsche in ausreichender Menge und in gutem Zustand verfügen, die mit seinem Vor- und Nachnamen gekennzeichnet ist, damit er saubere und anständige Kleidung tragen kann.

Der Bewohner und/oder seine Familienangehörigen sorgen dafür, dass die schmutzige Wäsche regelmäßig abgeholt wird. Andernfalls wird die Einrichtung dies auf Kosten des Bewohners übernehmen.

Die Reinigung der persönlichen Wäsche kann von einer externen Firma übernommen werden. Diese Leistungen werden dem Bewohner in Rechnung gestellt, ohne dass die Einrichtung bei Verlust oder schlecht ausgeführtem Waschen haftbar gemacht werden kann.

Die Bettwäsche wird in einem konstant sauberen Zustand gehalten und mindestens einmal pro Woche, bei Bedarf auch öfter, von der Einrichtung gewechselt.

Der Bewohner ist verpflichtet, die von der Direktion und dem Personal erteilten Anweisungen in Bezug auf die Hygiene zu befolgen. Er wird darauf achten, seine persönliche Hygiene und sein äußeres Erscheinungsbild zu pflegen.

Mindestens einmal pro Woche wird ein Bad, eine Dusche oder eine Ganzkörpertoilette durchgeführt. Bäder oder Duschen können täglich benutzt werden. Personen, die nicht in der Lage sind, sich selbst zu waschen, wird die erforderliche Hilfe zur Verfügung gestellt¹.

Der Bewohner achtet darauf, die Ordnung und Sauberkeit in der Einrichtung sowohl in ihrem Zimmer als auch in den Gemeinschaftsräumen und vor allem in den Toiletten zu respektieren.

9. Haustiere

Haustiere sind in der Einrichtung nicht erlaubt, es sei denn, die Direktion erteilt eine Sondergenehmigung.

10. Sicherheit

Die Bewohner müssen sich an die Sicherheitsbestimmungen halten.

Sicherheit der Einrichtung :

- a. Es ist strengstens verboten, in der Einrichtung zu rauchen, auch in den Zimmern und auf den Terrassen, außer in dem speziellen Raum, der den Rauchern zur Verfügung gestellt wird. Dieses Rauchverbot gilt sowohl für den Bewohner, seine Besucher als auch für das Personal.
- b. Um Unfälle und Brände zu vermeiden, ist es außerdem strengstens verboten, in den Zimmern und auf den Terrassen Kerzen anzuzünden oder unerlaubte elektrische Geräte (wie Heizgeräte für feste, flüssige oder gasförmige Brennstoffe; Heizdecken und -kissen; Bügeleisen; Grill usw.) oder gefährliche Geräte zu benutzen. Die Nutzung von Elektrogeräten in den Zimmern darf nur mit schriftlicher Genehmigung der Direktion erfolgen, die das Recht hat, diese zu kontrollieren und abzulehnen, wenn sie der Meinung ist, dass sie defekt oder zu gefährlich sind.
- c. Jede Panne an den Einrichtungen, jeder Defekt, jede Beschädigung von Drähten, Steckern, Steckdosen usw. muss vom Bewohner oder einem Familienmitglied unverzüglich dem Personal oder der Direktion gemeldet werden.
- d. Aus Sicherheits- und Hygienegründen sind Teppiche in den Zimmern strengstens untersagt.
- e. Es ist strengstens verboten, die Terrassen mit Gegenständen zu bestücken und zu überfüllen.

Verluste und Diebstähle:

Um den Verlust und/oder Diebstahl von Gegenständen zu vermeiden, verpflichtet sich der Bewohner, mit der Direktion zusammenzuarbeiten, um :

- in seinem Zimmer einen abschließbaren Schrank oder Kasten haben, in dem er seine Wertgegenstände (Schmuck, ...) und sein Bargeld aufbewahren kann;
- einem Familienmitglied oder einer anderen Person, die sein Vertrauen genießt, Gegenstände von Größe oder Wert, die er nicht ohne weiteres in seinem Zimmer oder in der Einrichtung aufbewahren kann, zur Aufbewahrung übergeben;
- alle Wertgegenstände, die sich in seinem Zimmer befinden, auf eigene Kosten versichern lassen.

In keinem Fall kann die Direktion für Schäden oder Diebstahl von Eigentum des Bewohners, das er in seinem Zimmer aufbewahrt, haftbar gemacht werden, es sei denn, der Bewohner weist nach, dass die Schäden oder der Diebstahl von einem Mitarbeiter des Personals verursacht wurden.

11. Möbel und Einrichtungsarbeiten

Die Ausstattung des Zimmers wird von der Residenz bereitgestellt. Dennoch kann der Bewohner mit Zustimmung der Direktion persönliche Möbel (mit Ausnahme des Bettes) mitbringen, sofern diese die normale Belegung des Zimmers nicht behindern und die Hygiene nicht beeinträchtigen. Die Direktion behält sich das Recht vor, bei Bedarf einzugreifen, um zu sperrige Gegenstände entfernen zu lassen.

Nur der Wartungsdienst der Residenz ist befugt, kleinere Einrichtungsarbeiten (Anbringen von Bilderrahmen, Befestigen von Regalen usw.) in den Zimmern durchzuführen.

12. Beobachtungen - Reklamationen - Beschwerden

Alle Beobachtungen, Reklamationen oder Beschwerden von Bewohnern, ihren Familien, ihren Vertretern oder von Besuchern können der Direktion mitgeteilt werden. Diese ist nach Terminvereinbarung und während ihrer Sprechstunden von 8.00 bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag erreichbar.

Andererseits können Vorschläge, Bemerkungen oder Beschwerden vom Bewohner, seinem Vertreter oder seiner Familie in einen Vorschlagskasten eingetragen werden, der von der Einrichtung an der Rezeption zur Verfügung gestellt wird. Der Beschwerdeführer wird darüber informiert, welche Maßnahmen auf seine Beschwerde hin ergriffen wurden.

Schriftliche Beschwerden werden so schnell wie möglich bearbeitet. Falls nötig, wird ein Termin mit dem Beschwerdeführer vereinbart, um zu besprechen, welche Schritte unternommen werden können, um eventuelle Differenzen auszuräumen.

13. Sanktionen

Mit dem Eintritt in die Residenz erklären sich der Bewohner und seine Familie mit den vorliegenden Regeln einverstanden.

Jeder von einem Bewohner verursachte Schaden bedeutet, dass der Bewohner für die Wiedergutmachung aufkommen muss. Außerdem behält sich die Direktion das Recht vor, bei Nichteinhaltung der Hausordnung oder schwerwiegenden Störungen der Ordnung die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich der Kündigung des Unterbringungs- und Betreuungsvertrags, insbesondere aus schwerwiegenden Gründen.

14. Zivilrechtliche Haftung

Die Einrichtung ist durch eine Haftpflichtversicherung abgedeckt. Es wird dem Bewohner jedoch dringend empfohlen, seine Haftpflicht durch eine persönliche Versicherung abzudecken.

Teil II - Die Besucher

Die Bewohner haben das Recht, Besucher ihrer Wahl zu empfangen, und zwar jeden Tag, auch an Wochenenden und Feiertagen.

Besucher müssen stets darauf achten, die Ruhe in der Einrichtung nicht zu stören und die Betriebsregeln der Einrichtung einzuhalten. Andernfalls kann ihnen der Zugang zur Einrichtung verweigert werden. Um das Wohlbefinden und die Sicherheit unserer Bewohner und Mitarbeiter zu gewährleisten, möchten wir Sie um Ihre Mitarbeit bitten, um Ihre Besuche im Récital von 8.00 bis 12.00 Uhr und von 13.00 bis 21.00 Uhr zu organisieren. Gäste, die an den Mahlzeiten teilnehmen, sind selbstverständlich im Hauptrestaurant willkommen.

Sofern der Bewohner oder sein Vertreter dies wünscht, wird der Besuch und Beistand von Geistlichen oder Vertretern seiner Religion sowie von weltlichen Beratern frei und unter strikter Wahrung der Privatsphäre organisiert.

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

Teil III - Das Personal

Die Bewohner werden gebeten, die Mitarbeiter nicht um die Erledigung von Aufgaben zu bitten, die nicht zu ihrem normalen Dienst gehören.

Um den guten Geist der Einrichtung nicht zu beeinträchtigen, werden die Bewohner gebeten, den Mitarbeitern keine Trinkgelder, Gratifikationen, Geschenke, Getränke oder Ähnliches zu geben.

Die Hausordnung legt die Regeln und Verhaltensnormen fest, die in unserer Residenz eingehalten werden müssen, um ein ausgewogenes und effektives Arbeitsumfeld zu fördern.

Die geltenden internen Regeln werden gemeinsam von der Personaldelegation und der Direktion genehmigt, sobald diese gewählt wurde. Dieses Vorgehen gewährleistet eine gegenseitige Abstimmung und Bestätigung der internen Regeln und Verfahren und garantiert so einen harmonischen Arbeitsrahmen für alle Mitarbeiter.

Diese Regeln gelten sowohl innerhalb als auch außerhalb unserer Residenz, auch auf Dienstreisen.

Jeder Arbeitnehmer ist verpflichtet, ihn zur Kenntnis zu nehmen. Sie wird ihm bei seiner Einstellung gemäß den Bestimmungen seines Arbeitsvertrags ausgehändigt, und er muss sich daran halten.

Unsere Hausordnung legt in Übereinstimmung mit dem Tarifvertrag für den Pflege- und Betreuungssektor die Arbeitsbedingungen, Pflichten, Einschränkungen und Disziplinarmaßnahmen fest, die für alle Mitarbeiter, einschließlich der Praktikanten, gelten. Es legt auch die Verhaltensregeln fest, die von den Mitarbeitern einzuhalten sind, einschließlich spezifischer Richtlinien. Diese Regeln werden eingeführt, um den reibungslosen Betrieb unserer Pflegedienste zu gewährleisten, die Einhaltung von Normen und Verfahren sicherzustellen, die Interessen der Beteiligten (Mitarbeiter, Bewohner, Angehörige und Familien) zu schützen, mögliche Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden, eine positive Unternehmenskultur zu fördern, riskantem Verhalten vorzubeugen und das Vertrauen zwischen den Mitarbeitern zu stärken.

Die Anwendung unserer Geschäftsordnung wird von ethischen und deontologischen Grundsätzen geleitet, die für unsere Branche typisch sind. Diese Grundsätze sollen verantwortungsvolles, respektvolles und professionelles Verhalten fördern und gleichzeitig Transparenz, Integrität und Fairness in der beruflichen Interaktion gewährleisten, die Vertraulichkeit sensibler Informationen wahren und Interessenkonflikte oder jede Form von Diskriminierung verhindern.

Die Hausordnung deckt verschiedene Themen ab, z. B. Respekt, Geheimhaltung, Sicherheit, Diebstahl, Alkohol- und Drogenkonsum, Arbeitszeiten, Abwesenheit, Urlaub, Belästigung, Kleidung, Nutzung von Arbeitsgeräten und -instrumenten, Schutz persönlicher Daten und Disziplin sowie Sanktionen bei Verstößen gegen die Regeln.

Bei Verstößen gegen die Vorschriften der Hausordnung kann der Arbeitnehmer disziplinarisch belangt werden.

Teil IV - Bemerkungen - Verschiedene Bestimmungen

a) Videüberwachung

Das Anbringen von Kameras in den Zimmern der BEWOHNER oder auch an jedem anderen Ort der Einrichtung ist strengstens untersagt.

b) Regeln für die Verwendung von Kameras von Geräten, die das Ziel der Kommunikation haben:

Was die Nutzung der Kameras und Mikrofone von Geräten wie Mobiltelefonen, Tablets, Computern oder anderen Geräten zur Durchführung eines Videoanrufs mit der Familie betrifft, so sind diese für die Bewohner in ihren Zimmern erlaubt, solange diese Geräte nicht ständig filmen.

Das Personal muss in der Lage sein, das Mikrofon und die Kamera auszuschalten, während sie sich im Zimmer aufhalten.

c) Anwendung

Änderungen dieser Hausordnung treten 30 Tage nach Mitteilung an die Bewohner und/oder ihre Vertreter in Kraft.

Ein von der Direktion datiertes und unterzeichnetes Exemplar dieser Hausordnung wird dem Unterbringungs- und Betreuungsvertrag beigelegt.

Jede neue Geschäftsordnung tritt automatisch an die Stelle der vorherigen Geschäftsordnung.

Datum und Unterschrift vom

Bewohner/in / Vertreter/in

Datum und Unterschrift

des Direktors