



**camille**

le soin en toute confiance



# Hausordnung

Einrichtung für ältere Menschen

« Am Schmëttbesch »

**Camille Healthcare Services S.A.**

1-5 rue de l'Innovation, L-1896 Kockelscheuer • +352 26 54 48  
info@camille.lu • [www.camille.lu](http://www.camille.lu)



Internal

**Das gesamte Team der Seniorenresidenz ‚Am Schmëttbesch‘ heißt Sie ganz herzlich willkommen und freut sich sehr, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.“.**

Mehr noch als unsere Professionalität und unser Engagement bürgt das Vertrauensverhältnis, das wir zu Ihnen und Ihren Angehörigen aufbauen, für einen angenehmen Aufenthalt in unserem Seniorenzentrum.

Die vorliegende Broschüre beinhaltet einige Tipps und Hinweise, die Ihnen das Einleben in unserem Haus erleichtern sollen.

Bitte lesen Sie sie aufmerksam und fragen Sie uns, wenn Ihnen etwas unklar ist.

Die Hausordnung gilt für alle, also auch für Angehörige und Freunde, die zu Besuch kommen.

# 1. Rechte und Pflichten der Bewohnerinnen und Bewohner

## 1.1 Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner

### 1.1.1 Recht auf Würde, Integrität, Wahrung der Privatsphäre und Sicherheit

Unsere Bewohnerinnen und Bewohner sind für uns „vollwertige“ Menschen: Von den Mitarbeitenden werden sie ohne jede Zudringlichkeit behandelt und bevor man ein Zimmer betritt, wird angeklopft. Beim Waschen und der Pflege ist die Tür geschlossen und ein Schild weist darauf hin, dass sich eine Pflegekraft im Zimmer befindet. Angehörige und andere Personen werden gebeten, das Zimmer in dieser Zeit zu verlassen.

### 1.1.2 Gute, individuelle Unterstützung und Betreuung

Eines unserer Hauptziele ist es, die Bewohnerinnen und Bewohner dabei zu unterstützen, so eigenständig zu bleiben oder vielleicht sogar zu werden, wie es ihr Gesundheitszustand und ihre Bedürfnisse ermöglichen. Falls sie Vorbehalte haben, so besteht unsere Aufgabe darin, sie zu ermutigen, alltägliche Handgriffe zu bewältigen, ohne dass wir diese für sie übernehmen.

### 1.1.3 Zugang zu sämtlichen Informationen und Dokumenten zur Betreuung

Bei der Aufnahme erhalten die Bewohnerinnen und Bewohner einen Beherbergungsvertrag sowie die Hausordnung des Pflegeheims, einen Hilfs- und Pflegevertrag, in dem Ziele und Art der Betreuung festgelegt werden, sowie eine Informationsbroschüre.

Die Patientenakte ist vertraulich. Nur die Bewohnerinnen und Bewohner selbst können sie unter der Verantwortung ihres behandelnden Arztes nach vorherigem schriftlichem Antrag bei der Leitung 15 Tage im Voraus einsehen.

### 1.1.4 Recht auf Achtung der familiären Bindungen

Familie und Freunde erleichtern den Bewohnern das Einleben in die neue Umgebung. Dies ist eine Grundvoraussetzung für einen guten Aufenthalt.

Deshalb ermutigen wir die Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohner bewusst zur Teilnahme am Leben in der Einrichtung.

### 1.1.5 Recht auf Ausübung der Bürgerrechte

Die Einrichtung tut alles in ihrer Macht Stehende, damit die Bewohnerinnen und Bewohner ein Wahllokal aufsuchen oder eine Vollmacht für die Ausübung Ihres Wahlrechts abgeben können.

### 1.1.6 Recht auf Religionsausübung

Die Religionsfreiheit wird respektiert. Den Bewohnerinnen und Bewohnern steht ein Andachtsraum zur Verfügung. Der Besuch von Vertretern der verschiedenen Konfessionen

wird ermöglicht, wenn die betreffende Person dies möchte. Ein jeder verpflichtet sich, Glauben, Überzeugungen und Anschauungen der anderen zu respektieren. Das Recht auf Religionsausübung erfolgt unter Achtung und Wahrung der Freiheit der anderen.

## **1.2 Pflichten der Bewohnerinnen und Bewohner und ihrer Angehörigen**

### **1.2.1 Die Bewohnerinnen und Bewohner verpflichten sich:**

- zur Einhaltung des Beherbergungsvertrags und der Hausordnung
- zur Einhaltung der gemeinschaftlichen Tagesabläufe
- zu einem gesitteten Verhalten gegenüber den anderen Bewohnern und dem Personal
- zur pfleglichen Behandlung der Gemeinschaftseinrichtungen
- zur Einhaltung der Besuchszeiten täglich von 13 bis 18:30 Uhr, außer bei einer Ausnahmegenehmigung der Leitung.

### **1.2.2**

Jegliche verbale oder körperliche Gewalt von Bewohnern oder von Angehörigen gegenüber anderen Personen (Bewohner, Personal oder Besucher) ist untersagt und kann verwaltungsrechtlich oder gerichtlich geahndet werden (Einschalten der Polizei).

### **1.2.3**

Die Leitung behält sich das Recht vor, unangemessenes Verhalten, das die Ruhe und Ordnung in der Einrichtung stört, zu unterbinden, was bis zur Auflösung des Vertrags, Verwehrung des Zugangs zum Gebäude oder zu einzelnen Stockwerken o. Ä. reichen kann.

## **2. Zimmer**

### **2.1**

Unsere Einrichtung stellt den Bewohnerinnen und Bewohnern Zimmer zur Verfügung, die mit hochwertigen Möbeln eingerichtet sind. Bitte behandeln Sie diese sehr pfleglich. Jeder Bewohner haftet für das zur Verfügung gestellte Mobiliar und Material. Schäden sind demnach stets den Verantwortlichen zu melden, Reparatur- oder Neubeschaffungskosten werden gegebenenfalls in Rechnung gestellt.

### **2.2**

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden gebeten, die Zimmer bestimmungsgemäß zu nutzen und ohne vorherige Genehmigung der Leitung keinerlei Änderungen vorzunehmen oder neue Möbel aufzustellen.

### 2.3

Aus Hygiene- und Sicherheitsgründen sind Kühlschränke, Ventilatoren und Klimageräte, die den CEE-Normen entsprechen, in den Zimmern nach Zustimmung des Vertreters der Leitung zulässig. Der technische Dienst behält sich das Recht vor, beschädigte Geräte zu entfernen.

### 2.4

Die Bewohnerinnen und Bewohner sollen sich in ihren Zimmern wohlfühlen und diese persönlich gestalten. Bilderrahmen, Spiegel oder Dekorationsgegenstände darf nur unser Techniker an den Wänden aufhängen. Die normale Nutzung der Räume darf dadurch nicht beeinträchtigt werden. Die Einrichtung haftet auf keinen Fall bei Verlust oder Beschädigung.

Beim Auszug des Bewohners holt die Familie die Raumdekoration ab.

Andernfalls muss die Einrichtung diese Leistung in Rechnung stellen.

### 2.5

Der Bewohner kann auf Wunsch einen Fernseher in seinem Zimmer installieren. Um dies zu tun, muss er den Anschluss-Paket und, monatlich, seine Kabel-Abonnement zu zahlen.

Aus Sicherheitsgründen muss der Fernseher jünger als 2 Jahre sein.

### 2.6

Damit sich unsere Bewohner wohlfühlen, möchten wir, dass sie während des gesamten Aufenthalts das gleiche Zimmer bewohnen. Bei bestimmten Erkrankungen, einer Erweiterung unseres Pflegeplans, bestimmten Vorgaben der Gesundheitsbehörden oder auch bei Renovierungsmaßnahmen kann es erforderlich sein, dass die Einrichtungsleitung Einzel- oder Doppelzimmer anders belegt, ohne dass die Bewohner oder ihre Angehörigen etwas dagegen einwenden können. In diesem Fall werden selbstverständlich entsprechende Vorkehrungen getroffen, damit der Wechsel möglichst reibungslos verläuft.

### 2.7

Der Bewohner kann auch über das Telefon verfügen. Er muss die Anschlusspauschale bezahlen. Er zahlt seinen Verbrauch monatlich zum Preis des Impulses, der in der Preisliste festgelegt ist.

## 3. Allgemeine Hinweise

### 3.1

Der Genuss alkoholischer Getränke ist (außer bei medizinischer Kontraindikation) in der Cafeteria oder im Restaurant während der Mahlzeiten gestattet und in den Zimmern untersagt.

### 3.2

Die Bewohnerinnen und Bewohner können im Pflegeheim kommen und gehen, wie es ihnen beliebt, haben jedoch darauf zu achten, dass sie das Gemeinschaftsleben nicht stören.

### 3.3

Beim Verlassen der Einrichtung müssen sich die Bewohner beim diensthabenden Pflegepersonal, der diensthabende Krankenschwester und am Empfang abmelden und angeben, wann sie zurückkommen.

Das Notrufarmband ist vor jedem Verlassen der Einrichtung an der Rezeption abzugeben. Bei der Rückkehr ist das Armband dort wieder in Empfang zu nehmen.

Während der Zeit, in der die Bewohner nicht im Haus sind, unterstehen sie nicht mehr der Verantwortung der Einrichtung.

### 3.4

Die Einrichtung haftet nicht für Bargeld, Schmuck oder andere persönliche Gegenstände der Bewohnerinnen und Bewohner. Ein Safe steht den Bewohnern zur Verfügung, um diese Sicherheit zu gewährleisten.

### 3.5

Die Senioren müssen eine Haftpflichtversicherung für Schäden abschließen, die sie gegebenenfalls Außenstehenden verursachen.

## 3.6 Hygiene und Sicherheit

### 3.6.1

Zur Gewährleistung der Sicherheit aller muss sich jeder bemühen, alles zu vermeiden, was einen Brand oder einen Unfall verursachen könnte. Unsere Mitarbeitenden werden regelmäßig von zugelassenen Stellen für Unfallverhütung geschult und im Alltag sensibilisiert.

### 3.6.2

In den Zimmern und Gemeinschaftsräumen der Einrichtung ist das Rauchen untersagt. Ein Wohnzimmer im Erdgeschoss, neben der Cafeteria, ist dafür vorgesehen.

### 3.6.3

Aus Sicherheitsgründen und zum Wohlbefinden aller sind stumpfe Gegenstände beim Einzug zu melden. Die Leitung behält sich das Recht vor, diese bei der kognitiven Bewertung des Bewohners zu verbieten.

### 3.6.4

Im Kühlschrank dürfen Milchprodukte und Backwaren aufbewahrt werden. Für dessen Reinigung lehnen wir jede Verantwortung ab. Die Einrichtung behält sich das Recht vor, einmal pro Woche das Verfallsdatum im Kühlschrank zu prüfen. Bei Aufstellung eines Kühlschranks wird Ihnen eine Haftungsbe freiung ausgehändigt.

## 4. Rechnungsstellung

### 4.1 Kosten für Unterbringung und Verpflegung

Die Kosten für Unterbringung und Verpflegung sind monatlich zu entrichten. Die Rechnungen werden jeweils am Monatsersten für den folgenden Monat erstellt. Sie sind zahlbar bei Eingang durch Überweisung auf unser Bankkonto Nummer **LU 38 00 19 1300 4044 9000** bei der Spuerkeess. Für die Begleichung der Rechnungen müssen Sie Ihrer Bank eine Einzugsermächtigung erteilen.

### 4.2 Zusatzkosten

Zusatzleistungen, die der Bewohner in Anspruch genommen hat, werden am Monatsende in Rechnung gestellt (Telefon, Fernseher, Getränke zwischen den Mahlzeiten, Artikel im Bistro-Kiosk, Essenseinladungen usw.).

Die Anmietung eines Kühlschranks ist möglich, sofern der entsprechende Zuschlag gebucht wird (*siehe Anhang 2 des Wohnvertrags*)

### 4.3 Extras

Nicht in den Kosten für Unterbringung und Verpflegung inbegriffen sind Kosten, die entweder direkt von den Dienstleistern (Arzt, Frisör, Pediküre usw.) oder von der Einrichtung am Monatsende in Rechnung gestellt werden (Physiotherapie auf ärztliche Verordnung, Vertragsapothek e der Einrichtung usw.).

### 4.4 Speisen und Getränke für Besucher

Speisen und Getränke für Besucher werden in der Cafeteria serviert und sind direkt am selben Tag zu bezahlen. Mahlzeiten können bei unseren Empfangsdamen 48 Stunden vorher reserviert werden und sind vor Ort zu zahlen, sofern sie nicht dem Bewohner in Rechnung gestellt werden sollen.

### 4.5 Abrechnungszeitraum

#### 4.5.1

Am Tag der Reservierung wird das Einzugsdatum festgelegt.

#### 4.5.2

Das Auszugsdatum wird später vom Bewohner festgelegt.

Bei freiwilligem Verlassen der Einrichtung muss der Bewohner drei Monate vorher per Einschreiben kündigen. Es wird keine Ausnahme von dieser Regel akzeptiert. Der Bewohner muss das Zimmer am geplanten Auszugstag räumen. Wird die Kündigung nicht eingehalten, wird dies in Rechnung gestellt.

#### **4.5.3**

Bei Urlaub oder Krankenhausaufenthalt werden die Kosten für Unterbringung und Verpflegung abzüglich des Verpflegungsanteils ausgehend von der Tagespauschale für Essen in Rechnung gestellt. Jede geplante Abwesenheit ist 48 Std. im Voraus mitzuteilen.

## **5. Taschengeld**

Zur Verringerung der Gefahr von Verlust oder Diebstahl empfehlen wir Ihnen, kein Bargeld in Ihrem Zimmer aufzubewahren. Wenn Sie möchten, können Sie Ihr Geld in den entsprechenden Hotelsafe einzahlen und bei Bedarf Abhebungen vornehmen. Die Einrichtung ist für die Weiterverfolgung der Abhebungen zuständig, kann jedoch nicht für die von dem Gebietsansässigen getätigten Ausgaben haftbar gemacht werden.

## **6. Ärztliche Betreuung**

### **6.1**

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden von einem Arzt ihrer Wahl betreut, dieser ist für die klinische Überwachung sowie die therapeutische Begleitung verantwortlich.

### **6.2**

Der Dienstleister gewährleistet an allen Tagen rund um die Uhr Unterstützung bei Alltagshandlungen sowie Hilfestellung und Pflege oder psychologische, medizinische und soziale Beratung.

### **6.3**

Außer auf ärztliches Anraten werden keine Arzneimittel in den Zimmern der Bewohnerinnen und Bewohner aufbewahrt. Diese sollten ihre Medikamente deshalb dem Pflegepersonal geben, das sie entsprechend den ärztlichen Verordnungen ausgibt.

### **6.4**

Die Arzneimittel werden von unserer Partnerapotheke zubereitet und den Krankenschwestern geliefert, die für deren Verabreichung zuständig sind. Für die damit verbundenen Kosten hat der Patient bzw. die Krankenkasse aufzukommen.

## 6.5

Die Einrichtung gewährleistet der Familie freien Zugang für die Begleitung der Bewohnerinnen und Bewohner am Lebensende. Der Wille Letzterer bzw. ihrer Angehörigen wird dabei berücksichtigt.

## 6.6

Zur Gewährleistung einer reibungslosen Kommunikation bittet die Einrichtung den Bewohner oder seine Angehörigen, einen Ansprechpartner festzulegen, der verständigt wird, wenn dem Bewohner etwas passiert, und der sich im Gegenzug an uns wendet, wenn er Auskunft erhalten möchte. Der Name dieser Person ist uns bei der Aufnahme mitzuteilen.

# 7. Mahlzeiten

## 7.1

Die Mahlzeiten sind ein fester Tagesordnungspunkt für die Seniorinnen und Senioren. Auf hochwertige Produkte, die Zubereitung der Mahlzeiten und eine abwechslungsreiche Ernährung wird großer Wert gelegt.

## 7.2 Essenszeiten:

- Frühstück ab 07:30 Uhr
- Mittagessen ab 11. 45 Uhr
- Verkostung ab 15. 30 Uhr
- Abendessen ab 17. 45 Uhr

## 7.3

Die Getränke zwischen den Mahlzeiten werden zusätzlich in Rechnung gestellt.

## 7.4

Getränke können an der Bar zwischen 9. 00 und 17. 30 Uhr serviert werden

# 8. Regeln für das Zusammenleben mit dem Personal

## 8.1

In unserer Einrichtung stehen Ihnen rund um die Uhr Fachkräfte zur Verfügung.

## 8.2

Das Personal darf kein Geld für die Ausgaben eines Bewohners entgegennehmen.

### 8.3

Wie in der Charta „Integritätskompass“ vorgegeben, müssen Mitarbeitende Bargeld und Ähnliches von den Bewohnerinnen und Bewohnern strikt ablehnen. Spenden an die Amicale der Einrichtung sind möglich.

### 8.4

Unsere Mitarbeitenden unterliegen bezüglich aller Vorkommnisse, Informationen und Unterlagen, in deren Kenntnis sie in Ausübung ihres Berufs gelangen, dem Berufsgeheimnis und sind zur Diskretion verpflichtet. Ärztliche Auskünfte darf der Arzt ausschließlich des Bewohners bzw. dessen Vertreter erteilen, wenn der Bewohner dem vorher zugestimmt hat.

### 8.5

Mit der Aufnahme in unserer Einrichtung akzeptieren der Bewohner und seine Angehörigen die Richtlinien der Einrichtung, das Lebenskonzept und die Hausordnung.

## 9. Eigene Wäsche

### 9.1

In der Liste im Anhang ist aufgeführt, welche Kleidungsstücke und Handtücher benötigt werden. Auf empfindliche Wäsche sollte nach Möglichkeit verzichtet werden.

### 9.2

Wir raten Ihnen, die empfohlene Menge an Kleidung und Wäsche mitzubringen und darauf zu achten, dass sie ausgetauscht wird, wenn sie abgenutzt ist.

### 9.3

Die Kennzeichnung der Wäsche erfolgt durch unsere Einrichtung, sofern der entsprechende Zuschlag gebucht wurde (*siehe Anhang 2 des Wohnvertrags*). Sie muss deshalb zwei bis drei Tage vor dem Einzug des Bewohners in unserer Einrichtung am Empfang abgegeben werden.

### 9.4

Die Einrichtung übernimmt das Waschen und Bügeln der Wäsche der Bewohner unter der Voraussetzung, dass diese gekennzeichnet ist.

In diesem Zusammenhang, wir machen Sie darauf aufmerksam, dass die industrielle Reinigung nie so zufriedenstellend sein kann wie das Waschen in der eigenen Waschmaschine.

### 9.5

Empfindliche Wäsche ist von den Angehörigen zu waschen, sowie handgenähte Kennzeichnung anhand der vom Betrieb bereitgestellten Etiketten.

## 9.6

Die Einrichtung kann auf keinen Fall für den Verlust oder die Abnutzung der Wäsche haftbar gemacht werden.

## 9.7

Bettwäsche, Bettzeug und Tagesdecke werden von der Einrichtung gestellt.

# 10. Beendigung des Beherbergungsvertrags

## 10.1

Die Einrichtung behält sich das Recht vor, den Beherbergungsvertrag in folgenden Fällen zu kündigen:

- Bei Verstoß gegen die oder Nichtbeachtung der Hausordnung
- Bei Nichtbezahlung der Rechnungen der Einrichtung

*Diese Hausordnung gilt ab dem Tag der Aufnahme des/der Bewohners/Bewohnerin und für die gesamte Dauer seines/ihrer Aufenthalts.*