

## Hausordnung Luegeten AG

**gültig ab 1. Juni 2024**

### Allgemeines

Die Luegeten möchte Ihnen ein Zuhause bieten, in dem Sie sich wohl, sicher und geborgen fühlen. Es liegt uns am Herzen, dass Sie Ihre Beziehung zu Verwandten und Bekannten weiterhin pflegen können. In der Luegeten legen wir grossen Wert auf Rücksichtnahme, Verständnis und gegenseitige Hilfsbereitschaft, um eine gute Atmosphäre im Haus zu haben.

### Haus

- *Öffnungszeiten:* Der Haupteingang ist täglich von 07.30 Uhr – 20.00 Uhr geöffnet. Ausserhalb der Öffnungszeiten wird der Eingang via Hausklingel vom Personal geöffnet.
- *Schalteröffnungszeiten:* Das Sekretariat ist von Montag – Freitag von 8.30 Uhr– 11.30 Uhr sowie von 13.30 Uhr – 16.30 Uhr für die Anliegen der Bewohnenden und Gäste geöffnet.
- *Haustiere:* Aktuell ist die Luegeten nicht für das Halten von Haustieren eingerichtet.
- *Aufenthaltsräume:* Diese dürfen vom Bewohnenden jederzeit benutzt werden. Die Räumlichkeiten sollen so verlassen werden, wie sie angetroffen wurden.
- *Parkplätze:* Es stehen Besucherparkplätze zur Verfügung. Wenn diese besetzt sind, können die öffentlichen Parkplätze bei der Schützenmatt genutzt werden.

### Zimmer

- *Zutritt:* Alle Bewohnenden erhalten einen Badge als Zimmerschlüssel, der ihnen Zutritt zu ihrem Zimmer bietet. Fremde Zimmer dürfen nur auf ausdrückliche Einladung hin betreten werden.
- *Einrichtung:* Jedes Zimmer ist mit Pflegebett, Nachttisch, Grundbeleuchtung, Tisch und Stuhl sowie Vorhängen und einem Einbauschränk mit abschliessbarem Fach (Ausnahme Demenz) ausgestattet. Persönliche Einrichtungswünsche können jederzeit, nach Abklärung mit dem technischen Dienst, verwirklicht werden, solange sie im Rahmen des Möglichen und der Sicherheitsvorschriften liegen. Bilder dürfen nur an den montierten Halterungen aufgehängt und **nicht an die Wand genagelt werden**. Der technische Dienst unterstützt Sie gerne dabei. Generell sind feste Installationen an Wand, Boden, Decke und Türen verboten.
- *Telefon, Internet, TV:* Jedes Zimmer verfügt über einen multifunktionales TV Gerät. Der W-Lan-Zugang wird von der Luegeten zur Verfügung gestellt. Die Kosten für das Telefon werden mit der Monatsrechnung pauschal fakturiert (Ausnahme: Auslandsgespräche). Die Telefonnummer wird durch die Luegeten vorgegeben. Die TV Lautstärke soll in einem angemessenen Rahmen sein, damit anliegende Bewohnende nicht gestört werden. In den Zweibett-Zimmern stellt die Luegeten auf Wunsch Kopfhörer zur Verfügung.
- *Reinigung:* Die Zimmer werden regelmässig gereinigt. Die Frottier- und Bettwäsche wird durch die Luegeten zur Verfügung gestellt.
- *Persönliche Kleidung:* Kleidungsstücke werden bei Eintritt mit persönlichen Namensetiketten versehen, deren Anbringung dem Bewohnenden verrechnet wird. Das Waschen der Privatkleidung ist in der Pensionstaxe inbegriffen. Nicht waschbare Textilien werden gegen Verrechnung in die chemische Reinigung gegeben.

- *Musizieren:* Das Musizieren auf dem Zimmer ist generell erlaubt, sofern die Nachbarn dadurch nicht gestört werden.
- *elektrische Geräte:* Die Verwendung von Kochapparaten (wie z.B. Wasserkocher, Tauchsieder, Kochplatten, etc.) in den Zimmern ist untersagt. Andere elektrische Geräte sind durch den technischen Dienst zu prüfen und zu genehmigen.
- *Hilfe:* Alle Bewohnenden sind mit einem Rufarmband ausgestattet, so dass per Knopfdruck jederzeit Hilfe angefordert werden kann.
- *Pflanzen:* Zimmerpflanzen auf Fensterbänken sind nicht erlaubt. Pflanzen auf Möbel oder Boden zu stellen ist nur in Rücksprache mit dem Technischen Dienst erlaubt, wenn Maßnahmen zur Minimierung von Wasserschäden getroffen worden sind. Ausgenommen sind künstliche Pflanzen.
- *Haustiere:* Die Haltung von Haustieren im Zimmer ist grundsätzlich untersagt. Ausnahmen sind durch die Leitung Hotellerie und Infrastruktur zu genehmigen und werden in einem individuellen Haustier-Vertrag geregelt.

### **Sicherheit**

Aus Sicherheitsgründen ist es in den Zimmern verboten, offenes Feuer in Form von Kerzen, Wunderkerzen, Rauchstäbchen etc. zu entfachen. Auch elektrische Öfen sind nicht erlaubt. Zusätzlich sind Teppiche in den Zimmern auf Grund der Sturzgefahr und Hygiene nicht zugelassen. Das Rauchen ist im ganzen Gebäude, insbesondere in den Zimmern, untersagt. Es gibt definierte Raucherplätze: Neben dem Haupteingang beim gedeckten Unterstand, auf der Terrasse des Restaurants und auf den Balkonen der Pflegestationen inkl. Demenzgarten. Da der Haupteingang um 20.00 Uhr geschlossen wird, kann danach nur noch auf den Balkonen geraucht werden.

Zur Sicherheit der Bewohnenden arbeiten wir mit einem mobilen Bewohnenden-Rufsystem, welches bei einem per Knopfdruck ausgelösten Ruf die Lokalisierung des Bewohnenden im Haus ermöglicht, unabhängig vom Aufenthaltsort und somit grösstmögliche Flexibilität für die Bewohnenden bietet. Damit jeder Bewohnende von der erhöhten Sicherheit profitiert, ist das Tragen eines Notruf-Armbandes notwendig.

### **Verpflegung**

- *Vollpension:* Täglich werden den Bewohnenden Frühstück, Mittag- sowie Nachtessen serviert. Essenszeiten sind in der Regel einzuhalten. Das Mittagessen wird in den Aufenthaltsräumen auf den Etagen sowie im Restaurant im Erdgeschoss serviert. Im Restaurant werden keine pflegerischen Leistungen angeboten (Unterstützung beim Essen). Frühstück und Abendessen werden ausschliesslich auf den Etagen serviert.
- Wir sind bestrebt, den Wünschen der Bewohnenden so weit wie möglich nachzukommen. Diät- und Spezialkost werden in der Luegeten angeboten.
- *Unsere Essenszeiten:*
  - Frühstück: 07.30 Uhr – 09.00 Uhr
  - Mittagessen: 11.30 Uhr
  - Abendessen: 17.30 Uhr
- *Restaurant:* Die Öffnungszeiten des Restaurants können saisonal variieren und sind auf der Homepage der Luegeten ersichtlich. Es gelten die angegebenen Listenpreise. Das Restaurant ist öffentlich zugänglich und wird entsprechend betrieben. Aufgrund von Anlässen und Reservationen ist es

nicht möglich, einen Tisch/Sitzplatz dauerhaft zu reservieren und/oder persönliche Gegenstände zu deponieren.

### **Gäste / Besucher**

Besucher und Gäste sind in der Luegeten jederzeit herzlich willkommen. Sie haben täglich die Möglichkeit, in der Luegeten zu Mittag zu essen oder sich im Restaurant während den Öffnungszeiten verwöhnen zu lassen. Anlässe wie Bankette, Leidmahle oder Familienfeiern können auf Anfrage gebucht werden.

### **Verhältnis zu den Angestellten**

- *Spezielle Dienste:* Die Angestellten dürfen nicht ohne Genehmigung der Teamleitung oder Tagesverantwortlichen für Dienste wie z.B. Botengänge, Begleitungen usw. in Anspruch genommen werden. Dienste dieser Art werden dem Bewohnenden gemäss Taxordnung in Rechnung gestellt.
- *Testament:* Die Angestellten der Luegeten dürfen keinen Einfluss auf die Testamentserrichtung des Bewohnenden nehmen.
- *Schweigepflicht:* Die Angestellten unterstehen während und nach ihrer Tätigkeit in der Luegeten der Schweigepflicht, der sie sich beim Eintritt schriftlich verpflichten.
- *Entgelt / Geldangelegenheiten / Vollmachten:* Es ist den Angestellten strikt untersagt, private Dienstleistungen gegen Entgelt anzubieten. Auch strikt untersagt ist die jegliche Erledigung von finanziellen Geldangelegenheiten (z.B. die Bezahlung einer Rechnung, etc.). Des Weiteren dürfen von Bewohnenden oder den Angehörigen keine Vollmachten irgendwelcher Art auf die Angestellten ausgestellt werden.

### **Beschwerdemanagement**

In der Luegeten pflegen wir ein aktives Beschwerdemanagement. Jeder Bewohnende sowie die Angehörigen haben die Möglichkeit, sich bei der jeweiligen Gruppenleitung zu beschweren. Grössere Beschwerden werden in der Regel schriftlich aufgenommen und an den zuständigen Bereichsleiter weitergeleitet. Sollte innerhalb der Bereiche keine Einigung erzielt werden, wird die Beschwerde direkt an die Geschäftsleitung weitergeleitet. Wir nehmen jede Beschwerde ernst und behandeln sie professionell. Der Beschwerdeführer hat keinerlei negative Konsequenzen zu erwarten. Beschwerden sind für uns ein wichtiges Feedbackinstrument, um die Qualität unserer Leistungen weiter zu verbessern.

Sollte sich der Beschwerdeführer nach dem Feedback und nach einer Besprechung nicht verstanden fühlen, hat er die Möglichkeit, sich als letzte Instanz an die unabhängige Beschwerdestelle für Konflikte im Alter (UBA Zentralschweiz) zu wenden.

### **Anlässe / Ausflüge**

Es finden regelmässig kulturelle, kulinarische, traditionelle, saisonale und weitere Anlässe und Ausflüge statt. Die Bewohnenden haben die Möglichkeit und werden von uns motiviert, an den Anlässen teilzunehmen. Die Anlässe und Ausflüge sind in der Regel unentgeltlich.

### **Diverses**

- *Umgang:* Bezüglich Gewalt jeglicher Art (körperlich, verbal, sexuell etc.) verfolgen wir eine absolute Nulltoleranzgrenze. Anwendung von Gewalt kann zum Ausschluss aus der Luegeten führen. Die gleichen Richtlinien gelten auch für die Mitarbeitenden der Luegeten.
- *Rassismus:* Rassismus wird in keinerlei Form geduldet, weder von Mitarbeitenden, noch von Bewohnenden.
- *Duzen:* Mitarbeitende und Bewohnende sind grundsätzlich per Sie. Ausnahmen werden betriebsintern besprochen und dokumentiert.
- *Post:* Die Post wird dem Bewohnenden aufs Zimmer gebracht.
- *Transport:* Bei Bedarf werden Transporte durch das Pflegepersonal organisiert. Sind diese kostenpflichtig, werden sie dem Bewohnenden weiterverrechnet. Dazu zählen auch Transporte, die durch Mitarbeiter der Luegeten durchgeführt werden.
- *Dienstleistungen:* Die Luegeten bietet diverse kostenpflichtige Dienstleistungen an, die durch externe Personen durchgeführt werden. Dazu gehören unter anderem Coiffeur, Pedicure und Physiotherapie.
- *Trinkgelder:* Es besteht ein Personalfonds für die gesamte Luegeten. Jegliche Trinkgelder an die Mitarbeitenden der Luegeten fließen in den Personalfonds.
- *Urlaube:* Urlaube sind jederzeit möglich. Die während dem Urlaub anfallenden Kosten sind der Taxordnung zu entnehmen. Der Bewohnende oder seine Angehörigen werden gebeten, die Gruppenleitung frühzeitig über geplante Urlaube oder Abwesenheiten zu informieren.
- *Krankheit:* Bei schweren Krankheiten kann die Pflegedienstleitung zusammen mit dem Hausarzt und nach Rücksprache mit den betroffenen Bezugspersonen eine Einweisung ins Spital oder in eine andere spezialisierte Einrichtung veranlassen. Intensivere Behandlungsmethoden wie z.B. Infusionen, Magensonden etc. können in der Luegeten nicht durchgeführt werden.
- *Palliative Pflege:* Mittels verschiedener Behandlungsmethoden und in Zusammenarbeit mit der Heimärztin sind wir in der Lage, palliative Pflege bis ans Lebensende durchzuführen.

**Luegeten AG**  
**Geschäftsleitung**

Menzingen, im Mai 2024