

Anpassung an das loi du 23.08.23 portant sur la qualité des services pour personnes âgées

Club Aktiv Plus

Abschnitt : Einrichtungsprojekt

Unterabschnitt : Anmelde- und Abmeldemodalitäten

Betroffener Dienst : Club Aktiv Plus

Anmeldungen können direkt im Club Aktiv Plus, telefonisch, per E-Mail oder über das Anmeldeformular erfolgen.

Eine Anmeldung ist für alle vom Club Aktiv Plus organisierten Aktivitäten erforderlich. Im Falle der Unmöglichkeit, an einer Aktivität oder einem Kurs teilzunehmen, wird der Kunde gebeten, den Club Aktiv Plus so bald wie möglich zu benachrichtigen. Der freigewordene Platz kann dann einer Person auf der Warteliste zugewiesen werden. Gegebenenfalls kann die Teilnahme des Kunden erstattet werden. Im Gegenzug werden ihm die mit seiner Absage verbundenen Kosten in Rechnung gestellt.

Ein Anmeldeschluss, der für jede Aktivität im Programm festgelegt ist, dient dazu, eine effiziente Organisation und eine angemessene Ressourcenallokation zu gewährleisten. Diese Anmeldedeadline bezieht sich auf den Zeitpunkt, an dem die Anmeldung verbindlich wird und den Kunden verpflichtet, die mit der Aktivität verbundenen Gebühren zu bezahlen, auch im Falle einer Nichtteilnahme. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Anmeldedeadline einzuhalten und sicherzustellen, dass seine Anmeldung innerhalb der vorgegebenen Frist bestätigt ist. Eine Überschreitung dieser Anmeldedeadline kann dazu führen, dass eine Teilnahme an der betreffenden Aktivität nicht mehr möglich ist.

Abschnitt : Einrichtungsprojekt

Unterabschnitt : Dienstleistungsangebot

Betroffener Dienst : Club Aktiv Plus

Der Club Aktiv Plus ist ein Dienstleister, der seine Leistungen im sehr umfassenden Rahmen von Maßnahmen zur Förderung der Autonomie, Unabhängigkeit und des Wohlbefindens älterer Menschen erbringt - im Einklang mit der Strategie des "aktiven Alterns". Zu diesem Zweck bietet er seine Leistungen allen Personen an, die entweder ihren Übergang vom aktiven Berufsleben vorbereiten oder von einer Lebensphase zur nächsten übergehen möchten, oder die einfach von den verschiedenen angebotenen Leistungen profitieren möchten.

Der Club Aktiv Plus bietet eine vielfältige Palette von soziokulturellen und sportlichen Aktivitäten, Schulungen, Informationen, Treffen und Freizeitaktivitäten an. Die Aktivitäten umfassen informelle Treffen, gemeinsame Mahlzeiten, familienorientierte Veranstaltungen, soziale Freiwilligenarbeit, Diskussionsgruppen, geführte Touren, kommentierte Spaziergänge,

Ausflüge, organisierte Reisen, Konferenzen, Seminare, Einführungskurse, Workshops und vieles mehr.

Der Club Aktiv Plus fördert auch die intergenerationale Dimension, indem er aktiv Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene einbezieht. Ebenso fördert er die interkulturelle Dimension, indem er Aktivitäten anbietet, die eine lebendige Begegnung zwischen verschiedenen Kulturen und Menschen unterschiedlicher Herkunft ermöglichen. Dies könnte beispielsweise durch Aktivitäten wie Kochen, Singen, das Erlernen/Verwenden von Fremdsprachen, den Austausch von Bräuchen und Besuchen geschehen.

Es sei darauf hingewiesen, dass der Dienst sich verpflichtet, für alle Nutzer unabhängig von ideologischen, philosophischen oder religiösen Überlegungen offen zu sein und darauf achtet, die Prinzipien der Gewaltlosigkeit und der Nichtdiskriminierung zu wahren.

Unterabschnitt : Interne und externe Kommunikationsmittel

Interne Kommunikation :

E-Mails : Häufig genutzt für interne Kommunikation, wichtige Updates und entscheidende Informationen.

- Regelmäßige Team-Meetings : Formelle Meetings werden regelmäßig abgehalten, um wesentliche Themen zu besprechen, potenzielle Probleme zu lösen und die Organisation zu stärken.
- Online-Kollaborationsplattformen: Einrichtung einer Online-Plattform wie einem Intranet oder Sharepoint, die den Austausch von Informationen, Dokumenten und Kalendern innerhalb der gesamten Organisation fördert.
- Regelmäßige Meetings mit dem Manager : Regelmäßige Interaktion mit dem Manager oder dem Managementteam, um strategische und operative Aspekte zu besprechen.

Externe Kommunikation :

Doheem versuert möchte, dass Kunden sie leicht kontaktieren können und die benötigte Hilfe erhalten. Zu diesem Zweck wurde ein Prozess für die Kundenbegrüßung und -orientierung eingeführt, der in drei Schritten erfolgt:

1. Bekanntmachung der Dienstleistungsangebote

Doheem versuert kommuniziert ihre Dienstleistungsangebote klar und angepasst an verschiedene Zielgruppen. Verschiedene Kommunikationsmittel wie Broschüren, Flyer, Anzeigen, eine Website und soziale Netzwerke werden genutzt.

2. Kunden auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme hinweisen

Doheem versuert informiert ihre Kunden darüber, wie sie Kontakt aufnehmen können, sei es persönlich, telefonisch oder digital.

- Persönlicher Empfang: Die Verwaltungsbüros von Help sind zu festgelegten Zeiten für die Öffentlichkeit zugänglich.
- Telefonischer Empfang: Help verfügt über eine einheitliche Telefonnummer für das gesamte Help-Netzwerk.
- Digitaler Empfang: Help hat eine Website und einen Online-Chat.

3. Gewährleistung einer konsistenten persönlichen, telefonischen oder digitalen Begrüßung im Einklang mit ihrem Angebot

Doheem versuert setzt alles daran, sicherzustellen, dass Kunden professionell und individuell begrüßt werden, unabhängig vom gewählten Kontaktweg.

- Empfangsmitarbeiter sind erkennbar und in der Kommunikation mit Kunden geschult.
- Kunden werden aufmerksam zugehört, und ihre Erwartungen werden berücksichtigt.
- Kunden werden mit kompetenten Ansprechpartnern in Kontakt gebracht oder bei Bedarf an einen anderen Service verwiesen.

4. Ziele des Verfahrens

Das Kundenbegrüßungs- und -orientierungsverfahren von Help zielt darauf ab:

- Die Kontaktaufnahme der Kunden mit der Organisation zu erleichtern.
- Eine qualitativ hochwertige Begrüßung im Einklang mit den Dienstleistungsangeboten von Help sicherzustellen.
- Das Risiko der Unzufriedenheit der Kunden zu reduzieren.

Ein Prospekt mit dem Aktivitätenprogramm wird 3 bis 4 Mal im Jahr herausgegeben. Dieser Prospekt, der alle geplanten Aktivitäten zusammenfasst, wird entweder an alle Haushalte in den Partnergemeinden verteilt oder direkt an registrierte Kunden ausgegeben. Das Programm ist auch online über die Websites help.lu, luxsenior.lu und clubaktivplus.lu sowie im regelmäßigen Newsletter verfügbar.

Was die Kommunikation des Club Aktiv Plus betrifft, wird die Sichtbarkeit auf den Websites der Partnergemeinden sowie auf help.lu durch die Veröffentlichung des Aktivitätenprogramms und von Artikeln, die die Ziele des Clubs fördern, gewährleistet. Die Förderung sowie die Bilanz der Aktivitäten werden auch über soziale Netzwerke kommuniziert. Darüber hinaus wird ein Newsletter für spontane und kurzfristige Aktivitäten versendet

Unterabschnitt : Beschwerdemanagement

Betroffene Dienste :

- Tageszentrum
- Betreutes Wohnen
- Hilfe und Pflege
- Club Aktiv Plus
- Seniorenaktivitäten-Service
- Telefonnotruf

Die effektive Bewältigung von Beschwerden und Vorfällen stellt einen grundlegenden Vorteil für jede Organisation dar und umfasst mehrere Perspektiven:

- Sie ermöglicht die Identifizierung von Bereichen, die Änderungen erfordern, und bietet Kunden und Mitarbeitern die Möglichkeit, zur Verbesserung des Service beizutragen.
- Sie bietet Doheem Versuergt eine zweite Chance, um die internen und externen Stakeholder zufriedenzustellen und das Vertrauen in unsere Dienstleistungen zu stärken.
- Sie ist eine Gelegenheit, die Unterstützung der Bevölkerung für Doheem Versuergt zu stärken.
- Sie trägt dazu bei, unsere Arbeitsbelastung zu reduzieren und die Gesamteffizienz unserer Operationen zu optimieren.
- Sie erfüllt einen der Qualitätsindikatoren, die von Doheem Versuergt definiert wurden.

Unsere Beschwerdemanagementpolitik zielt darauf ab, eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen zu fördern. Zu diesem Zweck wurde eine spezielle Software für das Beschwerdemanagement unseren Mitarbeitern und Begünstigten zur Verfügung gestellt. Diese speziell entwickelte Plattform ermöglicht es Mitarbeitern, ihre Rückmeldungen, Beschwerden und Bedenken zu teilen und stärkt damit unser Engagement für kontinuierliche Verbesserung.

Eine interne Wikipedia-Seite bietet ausführliche Informationen zur Funktionsweise der Beschwerdemanagementplattform und erklärt klar, wie unerwünschte Ereignisse gemeldet und behandelt werden.

Ab Anfang 2024 wird auf der Website der CRL ein spezifisches Beschwerdeformular eingerichtet. Dieses Formular bietet externen Personen eine direkte und strukturierte Möglichkeit, formelle Bedenken zu äußern.

Darüber hinaus wurde Ende 2023 ein Verfahren zum Schutz von Whistleblowern eingeführt. Dieses Verfahren dient dazu, Whistleblower zu schützen und dazu beizutragen, den Rechtsstaat gemäß dem Gesetz vom 16.05.23 zu stärken.

Dieses Dokument wurde aus dem französischen Referenzdokument übersetzt. Trotz aller Bemühungen um Genauigkeit ist zu beachten, dass ein Risiko von Fehlern bei der Übersetzung besteht.