

---

# INTERNES REGLEMENT

## 1. INTERNE REGELUNGEN FÜR TEILNEHMER AN DEN ANGEBOTENEN AKTIVITÄTEN

Der Zugang zum Club ist ohne Unterschied in erster Linie Personen über 50 Jahren vorbehalten, unabhängig von Rasse, Religion oder ethnischer Zugehörigkeit. Des Weiteren Personen, die sich auf ihren Ausstieg aus dem Berufsleben vorbereiten möchten oder ihren Übergang von beruflichen in den nachberuflichen Lebensabschnitt positiv gestalten wollen.

Interessenten wird folgende Teilnahmeregelung zur Kenntnis gegeben:

- Anmeldung zu den gewünschten Aktivitäten (im Büro, per Telefon oder per Email).
- Um die anfallenden Kosten zu decken, wird – in der Regel – für die Teilnahme an Aktivitäten oder Veranstaltungen ein Kostenbeitrag erhoben. In diesem Fall werden der Eintrittspreis und / oder die Teilnahmebedingungen zum Zeitpunkt der Ausschreibung angegeben.
- Unmittelbar nach der Zusage für die Einschreibung soll der festgesetzte Beitrag auf das Bankkonto des Club Haus Bien Sûr(e) eingezahlt werden. Erst danach erfolgt eine verbindliche Reservierung.
- Angemeldete Personen, die an einer Aktivität nicht teilnehmen können, sollen die Clubverantwortlichen umgehend kontaktieren. Bei rechtzeitiger Abmeldung kann der Platz für nachrückende Interessenten auf der Warteliste freigegeben werden.
- Entstehen dem Club Kosten durch die Absage, werden diese in Rechnung gestellt.
- Bei Kursabbruch und bei Abwesenheit ohne Abmeldung wird keine Rückerstattung geleistet.
- Fotos von den Teilnehmern können von zur Veröffentlichung genutzt werden. Sollten die betreffenden Personen damit nicht einverstanden sein, wird darum gebeten, das schriftlich mitzuteilen.
- Es wird darum gebeten, bei der Anmeldung oder Teilnahme an den Aktivitäten oder Veranstaltungen pünktlich zu sein.
- Die Teilnahme an den Clubaktivitäten erfolgt auf eigene Verantwortung. Bei sportlichen Aktivitäten sollte vorher mit einem Arzt abklärt werden, ob die Sportart für die betreffende Person geeignet ist.
- Bei vorliegenden gesundheitlichen Einschränkungen, sollte der Leiter / die Leiterin der Aktivität vor Beginn darüber informiert werden.
- Bei Aktivitäten, die körperlich beanspruchend sind, ist auf den Flüssigkeitshaushalt zu achten. Die Mitnahme von ausreichend Getränken bei Spaziergängen oder Ausflügen wird deshalb dringend empfohlen.
- Der Zugang zum Club kann jeder Person verweigert werden, die die „Hausordnung“ nicht einhält oder einen ordnungsgemäßen Ablauf der Clubaktivitäten stört.

## 2. INTERNE REGELUNGEN FÜR DIE MITARBEITER

Freundlichkeit, Pünktlichkeit, Höflichkeit, Respekt, Ordnungssinn, zeichnen die Qualität der Mitarbeiter der Foyers Seniors Club Häuser aus, die ihre Arbeit selbständig erledigen, dabei aber nicht vergessen durch Toleranz, Flexibilität und Diskretion, die Wünsche und Intimität der Besucher zu respektieren.

### 1. Die berufliche Haltung

#### 1.1. Berufliche Haltung gegenüber Besuchern

Die Professionalität beruht auf der Notwendigkeit, eine taktvolle Distanz gegenüber dem Besucher zu halten. Sie schließt indessen Sympathie- und Verständnisbezeugungen nicht aus und erfordert folgende grundlegende Eigenschaften:

##### 1.1.1. Respekt

- \* sich freundlich und zuvorkommend gegenüber Besuchern zeigen
- \* die Wünsche und Selbständigkeit des Besuchers achten
- \* Höflichkeits- und Umgangsformen beachten und geduldig zuhören

##### 1.1.2. Ehrlichkeit und Loyalität

- \* sich nicht beteiligen an Käufen oder Verkäufen von Objekten, Möbeln, Schmuck des Klienten (auch nicht, wenn er in diesem Sinn um einen Gefallen bittet)
- \* einen Fehler oder ein Vergessen einräumen, sich entschuldigen und mit einer Geste versuchen das Fehlverhalten zu entschuldigen.

##### 1.1.3. Neutralität

- \* präzise Auskünfte geben, frei von jedem Werturteil. Empfehlungen vermeiden bezüglich der Wahl anderer Berufstätiger, Dienste oder bezüglich des Nutzens einer Behandlung oder Verschreibung.
- \* nicht Position ergreifen bei Problemen zwischen Besuchern, resp. zwischen Besuchern/Familienmitgliedern.

##### 1.1.4. Distanz

Eine taktvolle Distanz einhalten, dabei aber Wärme, Interesse, Verständnis und Sympathie bekunden.

##### 1.1.5. Trinkgeld

Die Mitarbeiter/Innen werden für die geleistete Arbeit entlohnt. Deshalb ist es normal, dass sie kein Trinkgeld annehmen.

##### 1.1.6. Handy

Mit Ausnahme einer ungewöhnlichen persönlichen Lage, ist das Handy während der Arbeitszeit ausgeschaltet oder auf lautlos gestellt.

#### 1.2. Berufliche Haltung gegenüber den Vorgesetzten, Arbeitskollegen und anderen Fachleuten

Ein gutes Arbeitsklima, wesentlich für das Wohlbefinden der Besucher, beruht auf dem Teamgeist, der Zusammenarbeit und dem gegenseitigen Respekt.

#### *1.2.1. Zusammenarbeit und Arbeit im Team*

- \* Loyalität gegenüber Vorgesetzten und den anderen Teammitgliedern.
- \* Bejahung der individuellen und kollektiven Arbeitsplanung.
- \* Zugehörigkeit und Solidarität innerhalb der Vereinigung.
- \* spontane Aufteilung der Arbeit und Flexibilität bezüglich der verschiedenen, zu erledigenden Aufgaben.
- \* innerhalb des Teams und auf Arbeitsversammlungen: präzise Formulierung der bestehenden Probleme, positive Formulierung von Kritik, unvoreingenommene Diskussion von Problemen.

#### *1.2.2. Respekt*

- \* der persönlichen Arbeitsart und -weise der Kollegen, der Verschiedenheit eines jeden.
- \* des Privatlebens der Arbeitskollegen (dem Besucher gegenüber nichts von deren persönlichen Problemen erwähnen).
- \* Neutralität und Toleranz bezüglich Kritik an der Arbeit der Kollegen. (Den Besucher ermutigen, seine Kritik der betroffenen Person oder der Direktion mitzuteilen. Falls er nicht dazu bereit ist, sollte man selber - um eine bessere Arbeitsqualität zu erreichen - mit dem Direktionsbeauftragten reden).

### **1.3. Persönliche berufliche Haltung**

Um die eigene private Sphäre zu schützen, das Privatleben vom Berufsleben abzugrenzen und so das persönliche Gleichgewicht zu bewahren, ist es:

- \* unerlässliche Distanz zu wahren und sich nicht selber mit einzubeziehen.
- \* zu vermeiden, von seinen eigenen Problemen und Schwierigkeiten zu sprechen, welcher Art sie auch sein mögen.

## **2. Das Berufsgeheimnis**

Das Einhalten der Schweigepflicht ist zwingend.

Der Schweigepflicht unterliegen sowohl die Informationen, die während der Ausübung der Arbeit anvertraut werden, als auch zufällig bemerkte Tatsachen, sowie Vertraulichkeiten, um deren Geheimhaltung gebeten wird.

### **2.1. Gemeinsame Schweigepflicht**

#### *2.1.1. geteilt mit anderen Beschäftigten*

Der Austausch von Informationen zwischen dem Direktionsbeauftragten und dem Personal ist eine der Arbeitsgrundlagen. Dieser Austausch muss im Vertrauen erfolgen, um die Diskretion und den Respekt vor dem Besucher zu wahren.

### 2.1.2. *geteilt mit Nahestehenden*

Nach einem besonders schwierigen Tag kann es sein, dass man das Bedürfnis empfindet, sich einer nahestehenden Person anzuvertrauen. In diesem Fall ist es zwingend erforderlich, nur von sich selber zu sprechen und nicht vom Klienten. Außerdem muss man äußerst vorsichtig sein, d.h. keine Hinweise geben, welche die Identifikation der Person erlauben.

## 3. **Der Aufgabenbereich**

Die Arbeit mit autonomen, aktiven Senioren verlangt allgemeines Interesse am- und leichter Zugang zum Menschen, sowie kommunikative Fähigkeiten. Die Äußerungen der Teilnehmer wahrzunehmen, ihre Wünsche zu beachten, ist unerlässlich.

Eine ehrliche Zusammenarbeit der Mitarbeiter in allen Bereichen, auch im administrativen Bereich, fördert ein gutes Arbeitsklima.

### 3.1. *Persönliche Kompetenzen*

- Pünktlichkeit
- Flexibilität im Allgemeinen und im Besonderen in den Arbeitszeiten, je nach Arbeitsgebiet
- Kreativität, Ideenreichtum
- Verantwortungsbewusstes Handeln
- Fähigkeit zu autonomen Arbeiten
- Fähigkeit eine Gruppe Senioren zu leiten, Verantwortung zu übernehmen, klare und deutliche Anweisungen zu geben, für den Zusammenhalt der Gruppe zu sorgen und auf die Integration von allen Gruppenmitgliedern zu achten
- Bereitschaft Neues zu lernen