

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

Service activités seniors

Abschnitt : Einrichtungskonzept

Unterabschnitt : Zielgruppe

Der Iris-Dienst unterstützt die Ziele des Luxemburger Roten Kreuzes, dessen Mission es ist, sich für schutzbedürftige Menschen einzusetzen. Gestärkt durch dieses Prinzip setzt sich Iris das spezifische Ziel, die Gesundheit und Lebensqualität der Bevölkerung zu verbessern, indem sie gegen emotionale und soziale Einsamkeit kämpft.

Seit 2012 bildet der Iris-Dienst Freiwillige aus, die ihre regelmäßige Präsenz allen Menschen anbieten, die von Einsamkeit betroffen sind, unabhängig von Alter, Kultur oder Klasse.

Unterabschnitt : Anmeldemodalitäten

Anfragen können direkt beim Iris-Dienst telefonisch oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen können von einem Fachmann (Help, Sozialamt, anderer Gesundheitsberuf) sowie von Angehörigen oder der Person selbst eingereicht werden.

Vor dem Einsatz eines Freiwilligen nimmt das betreuende Team des Dienstes Kontakt mit der Person auf, um ein Treffen bei ihr zu Hause zu planen. Bei diesem ersten Treffen erläutert der Psychologe die Funktionsweise des Dienstes. Auch wenn die Anfrage von einer anderen Person gestellt werden kann, ist es notwendig, dass der Nutzer den Wunsch hat, die Besuche eines Freiwilligen in Anspruch zu nehmen.

Das betreuende Team bestimmt die Notwendigkeit des Einsatzes eines Freiwilligen und sucht entsprechend nach einem geeigneten Freiwilligen. Die Umsetzung der Begleitung kann daher einige Zeit in Anspruch nehmen.

Unterabschnitt : Dienstleistungsangebot

Wir bieten individuelle Begleitungen an; ein Freiwilliger für eine Person, die von Einsamkeit betroffen ist. Auf diese Weise schaffen wir Teams, die dazu bestimmt sind, langfristig zu bestehen, einen Raum für Zuhören, Teilen und den Aufbau einer Vertrauensbeziehung.

Regelmäßige Besuche, eine persönliche und einzigartige Beziehung

Durch ihre Anzahl und Hingabe sind die Freiwilligen das Herzstück des Dienstes. Ohne sie wäre nichts möglich. Sie besuchen regelmäßig Menschen, die von Einsamkeit betroffen sind, um mit ihnen eine einzigartige und persönliche Beziehung sowie einfache und bereichernde Momente zu teilen, sei es bei einem Ausflug, einem Spaziergang, einem Kaffee, einem Kartenspiel oder beim Teilen von Erinnerungen und Erfahrungen.

Als Spiegel der Realität sind es oft ältere Menschen, die sich an Iris wenden. Ob zu Hause oder in einer Einrichtung, die Freiwilligen schaffen eine wichtige soziale Verbindung neu. Für die besuchte Person bedeutet es, einen Freiwilligen zu empfangen, die Tür zu ihrem

Zuhause, aber auch zu ihrem Herzen zu öffnen. Es ermöglicht, das Erlebte zu teilen, angenehme Momente zu erleben und auf gewisse Weise einen positiven Kreislauf zu schaffen, der die Einsamkeit überwindet.

Die Freiwilligen absolvieren derzeit eine 20-stündige Schulung, darunter 2 Stunden Praktikum mit einem älteren Freiwilligen.

Nach ihrer Aktivierung haben sie Zugang zu kontinuierlicher Fortbildung zu spezifischen Themen, die es ihnen ermöglichen, zusätzliche Fähigkeiten zu entwickeln.

Speziell arbeiten wir derzeit an folgenden Zielen:

- Fortsetzen und Priorität auf das Angebot regelmäßiger individueller Besuche für Menschen in Nachfrage legen
- Fortsetzen der Sensibilisierung, Information und Mobilisierung der Bevölkerung zu unserer Angelegenheit
- Entwicklung von Maßnahmen zur Förderung der aktiven Beteiligung der Freiwilligen, aber auch der allgemeinen Bevölkerung und der Menschen in Nachfrage.

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, Sharepoint oder Branchensoftware, die den Austausch von Informationen, Dokumenten und Kalendern innerhalb der gesamten Organisation fördert.
- Regelmäßige Meetings zwischen den Teams vor Ort und dem Führungspersonal: Diese regelmäßigen Interaktionen ermöglichen den Austausch über strategische und operative Aspekte.

Externe Kommunikation :

Iris ist Teil des Help-Netzwerks und kommuniziert unter diesem Namen.

Iris möchte, dass Kunden sie leicht kontaktieren können und die benötigte Hilfe erhalten. Zu diesem Zweck wurde ein Prozess für die Kundenbegrüßung und -orientierung mit den folgenden Zielen eingeführt: die Kontaktaufnahme der Kunden mit der Organisation zu erleichtern, eine qualitativ hochwertige Begrüßung im Einklang mit dem Dienstleistungsangebot von Iris sicherzustellen und das Risiko der Unzufriedenheit der Kunden zu reduzieren. Dieser Prozess gliedert sich in drei Schritte:

1. Bekanntmachung der Dienstleistungsangebote

Iris 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

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

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

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

Iris 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.

Unterabschnitt : Beschwerdemanagement

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 Iris 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 Iris zu stärken.
- Sie trägt dazu bei, unsere Arbeitsbelastung zu reduzieren und die Gesamteffizienz unserer Operationen zu optimieren.
- Sie erfüllt einen der Qualitätsindikatoren, die von Iris 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 Croix-Rouge luxembourgeoise 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.