

# Internes Reglement

## Qualität ein Begriff für die Mitarbeiter der Club Häusern der Foyers Seniors Asbl

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. Das berufliche äußerliche Auftreten

Die berufliche Haltung ist durch das persönliche Erscheinungsbild, sowie durch die gepflegte Kleidung geprägt. Angepasste Kleidung, besonders bei Sportaktivitäten, um als Modellfunktion zu dienen für die Teilnehmer.

### 2. Die berufliche Haltung

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:

- \* sich freundlich und zuvorkommend gegenüber Besuchern zeigen
- \* die Wünsche und Selbständigkeit des Besuchers achten
- \* Höflichkeits- und Umgangsformen beachten und geduldig zuhören
- \* 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.
- \* 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.
- \* Eine taktvolle Distanz einhalten, dabei aber Wärme, Interesse, Verständnis und Sympathie bekunden.
- \*

#### 2.1. Trinkgeld

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

Wenn der Besucher darauf besteht und sich durch die Nichtannahme gekränkt zeigt, kann das Personalmitglied das Trinkgeld annehmen, soll aber darauf hinweisen, daß es dieses in eine gemeinsame Hauskasse einzahlt.

## 2.2. 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.

- \* 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.
- \* 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).

## 2.3. Persönliche berufliche Haltung

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

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

## 3. 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.

### 1. Gemeinsame Schweigepflicht

#### 2.1. **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.

#### 2.2. **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.

## 4. 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.

### 4.1. 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

### 4.2. Hygieneregeln

Beim Umgang mit Nahrungsmitteln Sorge tragen und Beitrag leisten zur Einhaltung der Hygieneregeln:

- Verfalldaten der Getränke oder Lebensmittel überprüfen
- Regelmäßiges Säubern der Kühlschränke, Gefriertruhen, Aufbewahrungsräumen....

### 4.3. Sicherheitsvorkehrungen

Sorge tragen dass die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen getroffen sind.

### 4.4. Sorgsamer, sparsamer Umgang mit Material

### 4.5. Transportmöglichkeiten

#### *4.5.1. Transporte mit dem Privatauto für den Club*

Die Transporte im Privatauto zugunsten des Clubs werden auf Basis der durch den Staat vorgesehenen Kilometerentschädigungen vergütet.

Zu Entschädigung der Fahrten muss das Personal

- pro Tag den Weg und die Anzahl zurückgelegter Kilometer notieren
- am Ende des Monats die Aufstellung bezüglich dieser Transporte angeben

#### *4.5.2. Minibus, falls vorhanden*

Das Fahrtenbuch enthält alle wichtigen Informationen bezüglich des Busses, seiner Pflege und der gefahrenen Kilometer. Es muss ständig aktualisiert werden.

Die Fahrzeugpapiere, graue Karte, Versicherung usw. müssen:

- zusammen in dem dafür bestimmten Etui aufbewahrt werden
- am Abend aus dem Fahrzeug genommen werden

## 5. Die Arbeitsplanung

Eine gewisse Flexibilität bezüglich des Arbeitsplanes ist unerlässlich, um den guten Ablauf der Aktivitäten zu garantieren, besonders im Krankheitsfall eines Arbeitskollegen oder in der Ferienzeit.

### *4.6.1. Anwesenheit/Abwesenheit auf der Arbeit*

Pünktlichkeit ist unerlässlich. Arbeitspläne dürfen nicht ohne vorherige Zustimmung des Direktionsbeauftragten geändert werden.

Um die durchgehende Organisation der Clubaktivitäten zu ermöglichen, wird der Arbeitnehmer angehalten, den Direktionsbeauftragten so schnell wie möglich über jede Abwesenheit und die voraussichtliche Dauer einer krankheitsbedingten Abwesenheit zu informieren. Im Falle einer unvorhersehbaren Abwesenheit informiert er spätestens um 8 Uhr morgens den Direktionsbeauftragten, damit dieser Ersatz sicherstellen kann.

### *4.6.2. Jahresurlaub*

Zu Beginn des Jahres erstellt das Personal seine Urlaubswünsche. Der Direktionsbeauftragte stellt eine erste Jahresplanung auf. Daraufhin findet sich das Personal zusammen, um eine Übereinkunft zu treffen, die eine normale Organisation der Aktivitäten gewährleistet.

### *4.6.3. Versammlungen und Fortbildung*

Die Versammlungen dienen dem Informationsaustausch, der persönlichen oder beruflichen Fortbildung oder Begleitung. Die Anwesenheit aller Mitglieder des Personals ist Pflicht.

Das Personal, das halbtags arbeitet, sollte sich so organisieren, daß es den Versammlungen beiwohnen kann, gegebenenfalls auch dann, wenn diese außerhalb der normalen Arbeitszeiten liegen sollten. Natürlich werden die Versammlungsstunden als Arbeitsstunden angerechnet.

Die Fortbildungen richten sich entweder nach den Mängeln, die im Rahmen der beruflichen Praxis beobachtet werden oder sie sind dazu bestimmt, neue Erkenntnisse theoretischer oder technischer Art zu vermitteln. Sie sind verpflichtend.

Zusätzlich zu jeder vom Arbeitgeber organisierten Weiterbildung ist das Personal seiner persönlichen Entwicklung bedacht, sowohl was seine Persönlichkeit betrifft, als auch seine Lebensweise.

## Internes Reglement für Nutzer

Der Zugang zum Club ist vorrangig Personen über 50 Jahren vorbehalten, unabhängig von Rasse, Religion oder ethnischer Zugehörigkeit, die ihren Abschied vom Berufsleben oder ihren Übergang von einer Lebensphase in eine andere vorbereiten wollen und/oder die am sozialen und kulturellen Leben der Gesellschaft teilnehmen möchten, indem sie Verantwortung übernehmen und/oder Beziehungen des Austauschs und der Zusammenarbeit untereinander und zwischen den Generationen pflegen.

Die generationsübergreifende Dimension des Clubs, die das Handeln von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen einschließt, erfordert die Öffnung des Clubs für die gesamte Bevölkerung einer Region.

Der Eintritt in die Räumlichkeiten des Clubs ist kostenlos, doch bei der Anmeldung oder Teilnahme an bestimmten Aktivitäten oder Veranstaltungen wird ein Unkostenbeitrag erhoben. In diesem Fall werden der Eintrittspreis und/oder die Teilnahmebedingungen bei der Einladung angegeben und/oder in der Broschüre bekanntgegeben.

Der Zugang zum Club kann Personen verweigert werden, die gegen die Bestimmungen dieser Geschäftsordnung verstoßen oder den ordnungsgemäßen Ablauf der Clubaktivitäten stören.