



SERVIOR

Den Alter lieven

DE

Mein Umgang
mit den Bewohnern,
Kunden und
Kollegen



Damit der Mensch im
Mittelpunkt unserer
Aufmerksamkeit steht

Meine Kontakte zum Kunden

- Ich grüße den Kunden.
- Ich spreche den Kunden in luxemburgischer Sprache oder, falls möglich, in seiner Muttersprache an.
- Ich melde meinem Vorgesetzten jede erwiesene oder vermutete Gewalthandlung gegenüber unserer Kunden. Dies geschieht im Einklang mit dem deontologischen Kodex der Gesundheitsberufe.
- Ich bewahre stets Ruhe und behandle den Kunden freundlich.
- Dieses professionelle Vorgehen halte ich bei, selbst bei unangenehmem oder aggressivem Verhalten seitens des Kunden, seiner Familie oder Bekannten.
- Ich nehme weder Trinkgeld noch Geschenke an. Ohne vorherige Genehmigung durch den Direktionsbeauftragten und entsprechende Unterlagen bin ich weder befugt, dem Kunden bei der Verwaltung seiner Finanzen zu helfen, noch für ihn Einkäufe zu tätigen.
- Ich helfe dem Kunden dabei, seinen Tagesablauf auf der Grundlage seiner Biografie in der Wohneinrichtung und Tagesstätte sinnvoll zu strukturieren.
- Ich reagiere so schnell wie möglich auf den Anruf des Kunden (über das Fernalarmsystem oder auf anderem Wege) in einer Wohneinrichtung, betreuter Wohnanlage und Tagesstätten.

Der Begriff „Kunde“ bezieht sich sowohl auf unsere Bewohner in Wohneinrichtungen und betreute Wohnanlagen als auch auf unsere Kunden, die andere SERVIOR-Dienstleistungen in Anspruch nehmen (Hilfe und Pflege zu Hause, Tagesstätte, Essen auf Rädern). Der Respekt ihnen gegenüber und ihr Wohlbefinden müssen stets oberste Priorität haben.

Ich behandle den Kunden mit Respekt und achte besonders auf folgende Punkte:

1. Ich spreche ihn mit seinem Namen an und ich duze ihn nie (außer mit dokumentierter Erlaubnis).
2. Ich klinge, bevor ich die Unterkunft betrete, auch wenn ich einen Schlüssel habe, es sei denn, der Kunde bittet mich ausdrücklich, nicht zu klingeln.
3. Ich achte auf seine Privatsphäre, wenn er gepflegt wird. Dabei schließe ich beispielsweise die Tür seines Zimmers, um ihn vor den Blicken anderer zu schützen.
4. Ich wahre Diskretion; in der Anwesenheit des Kunden vermeide ich es, sowohl über mein Privatleben als auch über das anderer Kunden und Kollegen zu sprechen.
5. Ich handle ohne Zwang und Drohung gegenüber dem Kunden. Ich erhebe meine Stimme nicht, wenn ich mit dem Kunden spreche.
6. Ich behandle seine Familie und seine Bekannten mit Respekt.



Den Alter liewen

Meine Verantwortung

- Ich bin pünktlich.
- Ich arbeite in sauberer, korrekter und dezenter Kleidung.
- Ich achte auf meine Körperhygiene und auf eine gepflegte Erscheinung.
- Ich behandle persönliche Daten, Informationen und vertrauliche Mitteilungen mit Diskretion.
- Ich benachrichtige im Krankheitsfalle einen Vorgesetzten, wenn möglich vor Dienstbeginn.
- Ich handle gemäß der SERVIOR-Philosophie und in Übereinstimmung unseren Werten, internen Regeln und Vorschriften.
- Ich bin verantwortlich für die ordnungsgemäße Ausführung meiner Aufgaben.
- Ich achte darauf, meine fachlichen Kompetenzen ständig weiterzuentwickeln.
- Ich bin dem Kunden, meinen Kollegen und meinem Unternehmen gegenüber loyal.
- Ich wende mich in Bezug auf Informationen, Verbesserungsvorschläge, Probleme und Fragen an meinen Vorgesetzten.
- Ich bin aufmerksam und achte auch auf Dinge und Vorkommnisse, die über meinen Aufgabenbereich hinausgehen und versuche Risiken und Gefahren vorzubeugen.
- Ich gehe sorgsam mit den natürlichen Ressourcen wie Wasser und Energie, sowie mit der Abfallentsorgung um.
- Ich unterlasse den Gebrauch des Mobiltelefons für private Zwecke während der Dienstzeit.
- Ich behandle Material und Räumlichkeiten sorgfältig.

- Ich achte auf eine gute Zusammenarbeit und Verständigung innerhalb des Teams.
- Diese Zusammenarbeit ist geprägt von Respekt, Solidarität, Zurückhaltung und „Fairplay“.
- Ich vermeide jegliche Art von Diskussionen oder Streit unter den Mitarbeitern vor allem in Anwesenheit des Kunden oder einer Drittperson.
- Ich bin offen gegenüber Kritik und Anmerkungen seitens meiner Kollegen und teile ihnen meine Anregungen mit.

**Verantwortliches Handeln,
Respekt und Wertschätzung.
Damit der Mensch im
Mittelpunkt steht!**

Alle personenbezogenen Textteile beziehen sich sowohl auf weibliche als auch auf männliche Personen.



Unsere Werte

Unsere Unternehmenswerte, die wir mit unseren Kunden, Bewohnern und deren Angehörigen teilen, basieren auf Respekt, Wohlbefinden, Kompetenz und Professionalität, einer starken Kundenorientierung und der Freude an dem, was wir tun.



Möchten Sie mehr über die Aufgaben und Werte von SERVIOR erfahren?



www.servior.lu/de/notre-mission-et-nos-valeurs/