

# Seniorengerechte Kommunikation -

## Ein Seminar für Servicekräfte und Mitarbeiter/innen der Hauswirtschaft

Der Service ist der Schlüssel der Qualität in allen Leistungsgebieten im Seniorenbereich. Beim unmittelbaren Seniorenkontakt während der Mahlzeiten, bei pflegerischen Maßnahmen oder in der Raumpflege entscheidet sich, ob alle planerischen und methodischen Verbesserungen beim Senioren ankommen oder auf der Strecke bleiben. Beispielsweise nutzen der beste Speisplan. Die schonendste Zubereitung und der optimale Maßnahmenkatalog nach Expertenstandard Ernährungsmanagement nichts, wenn der Service unfreundlich und unprofessionell das Essen auf den Teller klatscht und verteilt. Oft werden Servicemitarbeiter/innen enorm verunsichert, wenn sie mit den Senioren kommunizieren und es zu Beschuldigungen, Beleidigungen, Weinkrämpfen oder anderen scheinbar unerklärlichen Reaktionen seitens der Senioren kommt. Hier soll im Seminar Unterstützung gegeben werden. Verhaltensweisen, Reaktionsmuster und Aggressionen werden erläutert, um durch mehr Verständnis, Vorausschau und Wissen diesen wichtigen Schlüsselprozess im Betreuungsalltag zu sichern.

### Zielgruppe:

Mitarbeiter/innen im unmittelbaren Seniorenkontakt bei Raumpflege, Hauswirtschaft, Verpflegung oder im Pflegebereich

### Zeit:

Donnerstag, 01.10.2015

### Anzahl der Unterrichtseinheiten: 8

### Kursort:

Bildungshaus Schloss Seelingstädt  
Grimmaer Straße 8  
**04687 Trebsen/OT Seelingstädt**  
[info@schloss-seelingstaedt.de](mailto:info@schloss-seelingstaedt.de)

### Referent:

Sascha Kühnau  
Dipl.-Oec.-troph. (FH), EOQ Quality Systems Auditor,  
Freier Journalist und Koch für alle Fälle

### Seminargebühr:

**87,00 €**  
(inkl. Mwst., Arbeitsunterlagen und Verpflegung)

Am Ende des Seminars erhalten Sie eine Teilnahmebescheinigung.

### Hinweis:

Für die Teilnahme an dieser Veranstaltung erhalten Sie **8** Fortbildungspunkte bei der Registrierung beruflich Pflegender.



Infos unter: <http://www.regbp.de/>

### Zeitstruktur:

9:00 – 11:45 Uhr	Arbeitseinheiten
	Mittagessen
12:30 – 16:00 Uhr	Arbeitseinheiten
* * * * *	

## Wegbeschreibung

### **Anreise mit dem Auto:**

Nehmen Sie die Ausfahrt Grimma der A14 und fahren Sie Richtung Grimma. Am Kreisverkehr biegen Sie rechts ab in Richtung Gewerbegebiet „Nord I“. An der nächsten Kreuzung fahren Sie rechts Richtung Seelingstädt. In Seelingstädt biegen Sie am Fußgängerüberweg links in die Schmiedestraße ab. Zum Haus zählen ausreichende PKW-Parkplätze.



### **Anreise mit der Bahn**

Fahren Sie bis nach Grimma oberer Bahnhof. Von dort aus nehmen Sie am besten ein Taxi, da keine günstige Anbindung mit öffentlichen Verkehrsmitteln besteht. Grimma liegt 4 Kilometer von Seelingstädt entfernt (ca. 10 Autominuten).



**Caritasverband  
für das Bistum  
Dresden-Meißen e.V.**



**Mitglied im Netzwerk Qualität**  
in der Fort- und Weiterbildung der  
verbandlichen Caritas



**Seniorengerechte  
Kommunikation -**

**Ein Seminar für Servicekräfte  
und Mitarbeiter/innen der  
Hauswirtschaft**

**01.10.2015**

**Bildungshaus Schloss Seelingstädt**  
Grimmaer Str. 8  
04687 Trebsen OT Seelingstädt

Telefon/Fax 03437 702310  
[info@schloss-seelingstaedt.de](mailto:info@schloss-seelingstaedt.de)  
[www.schloss-seelingstaedt.de](http://www.schloss-seelingstaedt.de)



**Caritasverband  
für das Bistum  
Dresden-Meißen e.V.**

Bildungshaus Schloss Seelingstädt  
OT Seelingstädt  
Grimmaer Str. 8  
04687 Trebsen/Mulde

## **FAX-ANMELDUNG**

**an Fax-Nr. 0 34 37 70 23 10**

Ich melde mich verbindlich zum Seminar

Titel: \_\_\_\_\_

Termin: \_\_\_\_\_ an.

Rechnung und Unterlagen an:  Einrichtung  Privatadresse

Ich buche zusätzlich Abendessen, Übernachtung und Frühstück  ja  nein

Ich wünsche die Unterbringung im Einzelzimmer  ja  nein  
(Einzelzimmer-Zuschlag 5,00 € pro Nacht)

Vor- und Nachname: \_\_\_\_\_

Einrichtung/Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Privatadresse: \_\_\_\_\_

Tel./Fax/E-Mail: \_\_\_\_\_

Beruf: \_\_\_\_\_ Geb.-Datum: \_\_\_\_\_

Ich nehme zur Kenntnis, dass im Zusammenhang mit meiner Anmeldung personenbezogene Daten für die Teilnehmerverwaltung gespeichert werden; die Daten unterliegen dem Bundesdatenschutzgesetz. Die Anmeldebedingungen - insbesondere die Zahlungs- und Rücktrittsregelungen - erkenne ich an. Bei Vertragsabschluss treten unsere AGB in Kraft.

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

# Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen Stand: 01.01.2010

Bitte beachten Sie folgende Geschäftsbedingungen (AGB), die für alle Fortbildungsangebote des Veranstalters Caritasverband für das Bistum Dresden-Meißen e.V. gelten und die Sie mit Ihrer Buchung anerkennen.

### Anmeldung und Teilnahme

Anmeldungen werden schriftlich bestätigt und sind damit für beide Teile verbindlich. Bei mehrteiligen Fortbildungen gilt eine Anmeldung für alle Kursabschnitte. Stornierungen oder Ummeldungen sind nur schriftlich möglich.

Eine Auswahl der Teilnehmenden nach fachlichen Kriterien behalten sich die Kursleiter/innen vor. Sollte wegen zu geringer Teilnehmerzahl oder aus anderen dringenden Gründen ein Kurs nicht zustande kommen, behält sich der Veranstalter eine kurzfristige, ggf. telefonische Absage vor. Der Veranstalter behält sich ferner vor, Veranstaltungen räumlich und / oder zeitlich zu verlegen. Im Hinblick auf Inhalt und Ablauf der einzelnen Kurse und auf die Mitwirkung von Referenten behält sich der Veranstalter sachlich erforderliche und zumutbare Anpassungen vor. Von den Teilnehmenden wird eine normale psychische und körperliche Belastungsfähigkeit erwartet.

Schadensersatzansprüche des/der Teilnehmer/in wegen Absage, Verlegung, Anpassungen von Fortbildungen oder Wechsel von Referenten/Dozenten sind ausgeschlossen.

### Preise

Es gelten die für die jeweilige Fortbildung einzeln ausgewiesenen Preise. Die Veranstaltungsbeiträge werden nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen unter Angabe der jeweiligen Rechnungsnummer fällig.

### Pflichten der Teilnehmerin/des Teilnehmers

Der/die Teilnehmende verpflichtet sich insbesondere

- die bestehende Hausordnung einzuhalten
- Anweisungen der Einrichtungsleitung bzw. der jeweiligen Dozenten zu beachten
- die Unfallverhütungsvorschriften einzuhalten
- Fortbildungsmittel sowie sonstige Einrichtungen und Gegenstände, die den Teilnehmenden zur Verfügung gestellt werden, pfleglich zu behandeln
- über Vorgänge, die im Rahmen der Fortbildung bekannt werden, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen sowie des kirchlichen Datenschutzrechts Stillschweigen zu bewahren.

### Rücktritt, Erstattung, Mahngebühr

Der/die Teilnehmende kann von Veranstaltungen bis zu vier Wochen vor deren Beginn kostenfrei zurücktreten. Tritt er/sie in der Zeit vom 28. Tag bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn zurück, sind vom Teilnehmer 50 % des Veranstaltungsentgelts als Stornierungskosten zu tragen. Bei einem Rücktritt ab 13 Tage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen zur Veranstaltung wird das gesamte Veranstaltungsentgelt fällig. Alternativ kann der/die Teilnehmer/in eine geeignete Ersatzperson benennen. Angaben zur Ersatzperson sind mit den Veranstaltern abzuklären.

Bei mehrteiligen Fortbildungen berechtigt die Nichtinanspruchnahme einzelner Unterrichtsstunden/Einheiten den/die Teilnehmer/in nicht zu einer Ermäßigung des Rechnungsbetrages.

Der Rücktritt muss schriftlich gegenüber dem Veranstalter erklärt werden. Für die Rechtzeitigkeit ist der Eingang beim Veranstalter maßgebend.

Bei verspäteter Zahlung werden Mahngebühren in Höhe von 5 € von den Teilnehmenden erhoben.

Bei den Veranstaltungen handelt es sich um steuerbefreite sonstige Leistungen (Bildungsmaßnahmen) gemäß § 4 Nr. 21a UstG. Sollte eine Veranstaltung nicht stattfinden, werden bereits gezahlte Teilnehmerbeiträge ohne Abzug erstattet. Ein weitergehender Anspruch ist ausgeschlossen.

### Kündigung durch den Veranstalter

Der Veranstalter hat das Recht, den Fortbildungsvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere wenn der/die Teilnehmer/in trotz Mahnung seine/ihre Zahlungsverpflichtungen aus fälligen Forderungen gegenüber dem Veranstalter nicht begleicht oder wenn der/die Teilnehmer/in trotz Abmahnung wiederholt gegen die bestehende Hausordnung verstößt.

Im Falle einer berechtigten Kündigung des Veranstalters aus wichtigem Grund behält sich dieser darüber hinaus Schadensersatzansprüche vor.

### Datenschutz

Die Verwaltung der Kurse wird über elektronische Datenverarbeitung abgewickelt. Die von den Veranstaltern erfassten Daten unterliegen dem Bundesdatenschutzgesetz. Damit Sie gegebenenfalls die Anreise gemeinsam organisieren können, können die Anschriften der zum gleichen Kurs Anreisenden untereinander mitgeteilt werden.

Der/die Teilnehmer/in ist einverstanden, dass seine/ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Veranstaltungsabwicklung und für spätere Informationen EDV-mäßig verarbeitet werden.

### Teilnahmebescheinigung/Zertifikat

Über eine Seminar-/Lehrgangsteilnahme erhalten die Teilnehmer/innen eine Bescheinigung bzw. bei ausgewiesenen Zertifikatskursen ein Zertifikat.

Im Fall der Nichtbegleichung fälliger Zahlungsverpflichtungen ist der Veranstalter berechtigt, im Hinblick auf Bescheinigungen, Zertifikate oder Zeugnisse der Fortbildungsveranstaltung von seinem Zurückbehaltungsrecht gegenüber dem/der Teilnehmer/in Gebrauch zu machen, bis die offenen Forderungen vollständig beglichen sind.

#### Haftung

Mit Ausnahme der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit eines Teilnehmers ist die Haftung des Veranstalters für einfache und normale Fahrlässigkeit grundsätzlich ausgeschlossen, soweit das gesetzlich möglich ist. Der Veranstalter haftet also gegenüber dem/der Teilnehmer/in bei Personen-, Sach- und Vermögensschäden - gleich aus welchem Grund - nur im Falle eigener grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzungen.

Der/die Teilnehmer/in ist für seine Garderobe und seine persönlichen Gegenstände selbstverantwortlich. Der Träger übernimmt keine Haftung für deren Beschädigung, Verlust oder Diebstahl.

Der/die Teilnehmer/in haftet für nachweisbar von ihm/ihr verursachte Schäden, insbesondere bei Beschädigung oder Entwendung von Ausstattungsgegenständen, urheberrechtlich geschützte Software und sonstigen Lernmittel.

#### Nutzungsvorbehalt

Die Veranstalter erhalten das Nutzungsrecht an Gegenständen und Arbeitsergebnissen, die in den Kursen als Gruppenarbeiten und mit den Materialien des Veranstalters erstellt worden sind. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit ist unbenommen.

Die Nutzungsrechte an den ausgegebenen Arbeitsunterlagen verbleiben beim Veranstalter und dürfen nur mit seiner Genehmigung weitergegeben werden.

#### Erfüllungsort und Gerichtsstand

Der Erfüllungsort für alle Leistungen und Ansprüche aus einer Fortbildungsvereinbarung ist der Ort, an dem die Fortbildung stattfindet.

Für alle Rechtsbeziehungen aus und im Zusammenhang mit einer Fortbildungsvereinbarung des Veranstalters, aber auch dessen Zustandekommen und Gültigkeit, ist ausschließlich deutsches Recht anwendbar.

Als Gerichtsstand wird, soweit vertraglich möglich, Grimma (PLZ 04668) vereinbart.

#### Sonstiges

Sollte eine Bestimmung unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen hiervon unberührt.