

# **Dienstordnung**

## **für die ehrenamtlich Mitarbeitenden der Telefonseelsorge Ostoberfranken**

Diese Dienstordnung für die Mitarbeitenden der TS Ostoberfranken enthält die wichtigsten formalen und inhaltlichen Regelungen, die den Dienst am Telefon betreffen.

Zu Beginn der Mitarbeit erhält jede/r Mitarbeitende diese Dienstordnung zusammen mit der Verpflichtungserklärung und erkennt sie mit Unterschrift an.

### **1. Die äußere Ordnung der Dienste**

#### **1.1. Die Schichten**

Der Dienst der TS Ostoberfranken geschieht in 5 Schichten (07.00-11.00 Uhr; 11.00 Uhr-15.00 Uhr; 15.00 Uhr-19.00 Uhr; 19.00 Uhr-23.00 Uhr; 23.00-07.00 Uhr). Im Interesse der Diensthabenden sollte die Ablösung rechtzeitig (nach Möglichkeit mit ca.10 Min. Spielraum) in der Dienststelle sein.

#### **1.2. Die Dienstpläne**

Verpflichtend sind für die Mitarbeitenden – sofern nichts anderes vereinbart wurde (siehe Punkt.1.6.) – 3 Schichten im Monat, davon 6 Nachtschichten pro Jahr (eine Nachtschicht ersetzt zwei Tagschichten).

#### **1.3. Supervision**

Die Teilnahme an einer Supervisions-Gruppe ist für alle Mitarbeitenden verpflichtend. Inhalte der SV-Gruppen unterliegen der Schweigepflicht (siehe Abschnitt 4).

Bei häufiger Nichtteilnahme an Gruppenterminen ist ein Gespräch mit der Leitung zu suchen.

Vom Dienst beurlaubte Mitarbeitende (siehe 1.6.) sollten nach Möglichkeit an den Sitzungen ihrer Supervisionsgruppe weiter teilnehmen.

#### **1.4. Fahrtkosten**

Die Mitarbeitenden können sich gemäß der gültigen Regelung des TS-Ausschusses die Kosten für die Fahrten zu ihren Diensten erstatten oder eine Spendenquittung über die Erstattungssumme ausstellen lassen. Die Abrechnung für Auszahlungen wird halbjährlich vorgenommen. Die entsprechenden Anträge (Formulare) finden Sie im Sekretariat oder im Intranet.

#### **1.5. Reduzieren/Beurlaubung**

Eine Reduzierung der Dienstverpflichtung, Sonderregelungen zu den Nachtdiensten in begründeten Fällen oder Beurlaubungen sind mit der Leitung zu vereinbaren.

#### **1.6. Dauer der Mitarbeit**

Mit Beginn des Ausbildungskurses verpflichtet sich jede/r Teilnehmende, im Anschluss an die Ausbildung für mindestens zwei Jahre in der Telefonseelsorge mitzuarbeiten bzw. vor dem Ausscheiden 72 Dienstschichten zu leisten.

## **2. Informationsweitergabe**

### **2.1. Informationen in den Postfächern und an den Notizwänden**

Jede/r Mitarbeitende ist gehalten, die aktuellen Informationen, insbesondere Aushänge an Türen und Pinnwand, bei Dienstantritt hier zur Kenntnis zu nehmen. Wichtige Mitteilungen an einzelne Mitarbeitende werden in das Postfach gelegt – deshalb muss das eigene Postfach bei jedem Dienstantritt gesichtet werden.

### **2.2. TSI / ACD**

Das Routing der Anrufe erfolgt mittels ACD, siehe die entsprechende Anleitung.

Die Dokumentation der Anrufe ist eine Verpflichtung für jede/n Mitarbeitende/n. Alle Anrufe, die über die 0800-Leitungen eingehen, werden in „TSI“ eingetragen (siehe Anleitung).

Namen, Adressen und Telefonnummern von Anrufern, auch wenn sie genannt werden, werden nicht eingetragen. Hält der/die Mitarbeitende diese Informationen für wichtig, gibt er/sie sie direkt an die Leitung weiter.

Anrufer werden nicht zum Zweck der Statistik nach persönlichen Informationen (z.B. Alter oder Berufstätigkeit) gefragt.

## **3. Anonymität**

### **3.1. Schweigepflichterklärung**

Die Schweigepflicht dient dem Schutz der Anrufer und der Mitarbeitenden.

Das Vertrauen, das der TS entgegengebracht wird, ist ihr Betriebskapital; es darf auf keinen Fall gefährdet werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschreiben zu Beginn der Ausbildung eine Schweigepflichterklärung, in der sie sich verpflichten, über alles Gehörte Schweigen zu bewahren. Die Schweigepflicht gilt auch für alle Vorgänge in den Gruppen sowie für Telefongespräche, die im Team besprochen werden.

Weiteres ist in der Verpflichtungserklärung geregelt.

**Die Schweigepflicht besteht nach dem Ausscheiden aus dem Telefonseelsorgedienst fort.**

Änderungen der Dienstordnung werden vom Plenum der Mitarbeitenden beschlossen.

Diese Dienstordnung wurde auf dem Mitarbeitenden-Plenum am 21.09.2015 verabschiedet.

Änderungen beschlossen am 26.09.2020.