

Weisung betreffend Auftritt im LUKS

Grundsätze

Verhalten und Erscheinungsbild der Mitarbeitenden am Luzerner Kantonsspital (LUKS) sind Aushängeschilder des Unternehmens. Diese prägen das Image des LUKS.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für das korrekte patientenorientierte Verhalten sowie das saubere und gepflegte Erscheinen besorgt. Für die Durchsetzung der Vorgaben sind die direkten Vorgesetzten verantwortlich.

Verhalten

Kontakte

Kontakte jeder Art (persönlich, telefonisch, E-Mail etc.) mit Patienten und Mitarbeitenden sind geprägt von Respekt, Toleranz und Wertschätzung.

- Wir grüssen freundlich.
- Wir stellen uns mit Titel und Namen sowie je nach Situation mit der Berufsbezeichnung und der Abteilung vor.
- Wir informieren die Patienten über die Behandlung, wer sie behandelt und was während der Behandlung und Betreuung geschieht sowie über die weiteren Schritte.
- Wir sprechen Personen an, welche Unterstützung benötigen - unabhängig von Ort und Zuständigkeit.
- Wir brauchen Sprache sorgfältig, drücken uns gewählt aus und vermitteln Sicherheit.

Kommunikation bei Wartezeiten

Wir begründen Wartezeiten und bitten um Verständnis.

Arbeitshaltung

Wir Mitarbeitende sind Teil der Lösung:

- Wir leben das Leitbild (Wegweiser) des LUKS im Berufsalltag.
- Wir achten das Patientengeheimnis (inkl. Dect-Gespräche im Restaurant mit Auskunft über Patienten).
- Wir akzeptieren die aktuellen Arbeitsabläufe und arbeiten danach.
- Wir sind offen für Verbesserungshinweise und besprechen diese mit den Vorgesetzten.
- Wir vertreten Unternehmensinteressen, besprechen die eigenen Standpunkte intern und nicht in öffentlichen Räumen.
- Während der Pausen benützen wir wenn immer möglich Pausenräume.
- Wir sprechen eine positive Sprache.
- Wir argumentieren sachlich und neutral.

- Wir kommunizieren im Team offen.
- Wir führen keine Privatgespräche im Beisein der Patienten.
- Wir halten uns an die Anstandsregeln.

Erscheinungsbild

Privat-/Berufskleider

Je nach Aufgabe tragen die Mitarbeitenden entweder Privatkleider oder die vom LUKS zur Verfügung gestellten Berufskleider. Die Berufskleider sind entsprechend der Vorgaben des Berufskleiderkonzepts zu tragen.

Privatkleider

Beim Tragen von privaten Kleidern ist darauf zu achten, dass die Kleider sauber und dem Arbeitsumfeld angemessen sind (beispielsweise Ausschnitt dezent, keine bauchfreie Kleidung).

Berufskleider

Die Berufskleider sind Eigentum des LUKS und werden den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Die Reinigung und Pflege durch das LUKS erfolgen grundsätzlich unentgeltlich (Ausnahme: Businesskleider). Bei mutwilliger Beschädigung der Berufskleider werden die Kosten den Verursachern in Rechnung gestellt.

Mitarbeitende mit direktem Patientenkontakt wechseln ihre Berufskleider täglich.

Die Berufskleider dürfen ausserhalb des Arbeitseinsatzes nicht getragen werden. Mitarbeitende, die im Personalhaus wohnen oder keine Garderobe im Hauptgebäude haben, dürfen die Berufskleider für den "Arbeitsweg" vom Personalhaus zum Hauptgebäude tragen.

Für Schreibstifte stehen ausschliesslich die Stilohüllen zur Verfügung.

Im Fall von Patientenkontakten darf die Armlänge der Privatkleider nicht länger als die Berufskleidung sein.

Die Wärmejacken dürfen nur ausserhalb der Patientenzimmer und nicht bei Pflegeverrichtungen getragen werden.

Spezielle Bereichskleidung (z. B. OP-Kleidung) darf nicht ausserhalb des dafür vorgesehenen Bereichs getragen werden.

Schuhe

Die Arbeitsschuhe müssen sauber sein. Sie verfügen über eine rutschfeste, geräuscharme Sohle.

Je nach Arbeitsgebiet werden spezielle Schuhe getragen (z. B. OPS, Rettungsdienst). Die Vorschriften dazu erlassen die Arbeitsmedizin oder die Verantwortlichen der Abteilung (z. B. Stahlkappe, Absatzhöhe, Farbe).

Die Arbeitsschuhe sollen dem Arbeitsumfeld angepasst und diskret sein.

Das Tragen von Kunststoffschuhen der Marken Holey Soles und Crocs sowie von Flipflops und Adiletten o. ä. ist untersagt.

Namensschild / Funktionsbezeichnung

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter trägt den LUKS-Badge mit der Funktionsbezeichnung wenn immer möglich waagrecht auf der linken Seite auf Brusthöhe. Der Badge darf nicht mit individuellen Bezeichnungen oder Bildern überklebt werden.

Schmuck

Falls es aus Verletzungsgründen oder hygienischen Gründen erforderlich ist, ist auf das Tragen von Schmuck und Armbanduhren zu verzichten. Für Mitarbeitende mit Patientenkontakt ist das Tragen von Ohrschmuck (Grösse maximal 3 cm) und feingliedrigen kurzen Halsketten erlaubt.

Piercings im Gesichtsbereich sind untersagt. Kleine Stecker sind nur nach Rücksprache mit der vorgesetzten Stelle gestattet.

Schmuck und Accessoires sind diskret zu tragen.

Kaugummi

Das Kauen von Kaugummi ist im Kontakt mit Patienten, Gästen und Kunden untersagt.

Make-up und Parfum

Dezentes Make-up und diskretes Parfum sind erlaubt.

Haare

Haare, Bart und Schnauz sollen gepflegt sein. Im direkten Kontakt mit Patienten müssen schulterlange Haare zusammengebunden sein. Offenes Haar wird aus dem Gesicht frisiert getragen.

Kopftuch

Das Tragen eines Kopftuchs ist nur dann erlaubt, wenn dies für die Trägerin oder den Träger aus religiösen Gründen erforderlich ist. Mitarbeitende mit Patientenkontakt haben dabei auf Kopftücher zurückzugreifen, die vom Spital zur Verfügung gestellt werden. Möchten die Mitarbeitenden ein Kopftuch tragen, welches den Hals nicht bedeckt, so dürfen diese ein privates Kopftuch in weisser Farbe verwenden.

Hände und Füsse

Wo aus Verletzungsgründen oder hygienischen Gründen erforderlich, müssen Fingernägel kurz geschnitten sein. Künstliche Nägel, Nagelaufbau und Nagellack sind im direkten Patientenkontakt nicht gestattet. Nagellack für die Zehennägel ist erlaubt. Im Übrigen müssen die Nägel gepflegt sein.

Smartphones und ähnliche Geräte

Die Nutzung von Smartphones und ähnlicher Geräte während der Arbeitszeit ist ausschliesslich für betrieblichen Zwecke erlaubt. Dies betrifft insbesondere auch der Versand von privaten SMS, E-mails und Ähnlichem, sowie die Nutzung von Social Media und das Hören von Musik.

Es ist aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes strikte untersagt, Patienten und Patientendaten (insb. Patientenakte) zu fotografieren.

Rauchen

Das Rauchen am Arbeitsplatz ist untersagt. Ausnahmen bestehen insofern, als nur während den offiziellen Pausen an den dafür vorgesehenen Orten geraucht werden darf.

Ergänzende Bestimmungen

Im Zusammenhang mit dieser Weisung sind auch die Bestimmungen der Hygienekartei bzw. des Spitalhygienehandbuchs sowie des Berufskleiderkonzept zu beachten.

Das Einhalten dieser Weisung ist Bestandteil der Mitarbeiterbeurteilung.

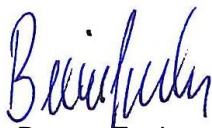
Bei der Missachtung dieser Weisung muss grundsätzlich mit personalrechtlichen Konsequenzen gerechnet werden.

Inkrafttreten

Diese Weisung ersetzt die Version vom 1. Juli 2013 und tritt per 1. August 2016 in Kraft.

Luzern, 14. Juli 2016

LUZERNER KANTONSSPITAL



Benno Fuchs
Direktor/CEO