

## Unsere Leitmotive

1.

**Unsere Zusammenarbeit ist von Achtung, Respekt und Toleranz geprägt.**

2.

**Wir arbeiten ziel- und ergebnisorientiert.**

3.

**Wir erfüllen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden (Bewohner, Angehörige, Gäste, etc.) bestmöglich, unter Einhaltung der vorgegebenen Rahmenbedingungen.**

4.

**Wir verbessern kontinuierlich unsere Dienstleistungen und Prozesse. Zu Fehlern stehen wir und lernen daraus.**

5.

**Wir denken und handeln vorausschauend.**

6.

**Wir sind offen und denken konstruktiv/positiv**

## Unter unseren Leitmotiven verstehen wir:

### 1 Unsere Zusammenarbeit ist von Achtung, Respekt und Toleranz geprägt

- Wir kommunizieren unsere Gedanken offen und respektieren uns gegenseitig
- Wir sprechen miteinander, nicht übereinander, und unterstützen uns gegenseitig
- Probleme werden sachlich miteinander gelöst. Sachliche Kritik muss möglich sein, ohne dass sich der Betroffene persönlich angegriffen fühlt
- Für die Informationen gilt das Hol- wie auch das Bring-Prinzip (unter dem Motto «wir sprechen miteinander»)
- Wir sprechen in der Sie-Form mit unseren Bewohnern, ausser man ist schon von früher her per Du (Ausnahmen müssen abgesprochen sein)
- Wir sprechen in Anwesenheit von Drittpersonen nicht über andere
- Wir gehen respektvoll mit unseren Bewohnern um, unter Wahrung ihrer Privatsphäre (z.B. vor dem Eintreten in ein Bewohnerzimmer klopfen wir an, warten auf Antwort und treten erst dann vorsichtig ein)
- Mit klaren Informationen schaffen wir Transparenz und Vertrauen auf allen Ebenen

### 2 Wir arbeiten ziel- und ergebnisorientiert

- Wir kennen unsere Zielvorgaben (lang-, mittel-, kurzfristig) und versuchen, sie wenn immer möglich, zu erreichen
- Unsere Abläufe halten wir schlank, transparent und wirkungsvoll
- Wir arbeiten kostenbewusst und kostentransparent
- Gefällte Entscheide setzen wir konsequent um
- Unsere Sitzungen sind produktiv (Informationen, Beschlüsse, Massnahmen)
- Alle Massnahmen werden mit einer verantwortlichen Person und einem Termin versehen
- Wir versuchen, mit innovativen Lösungen die vorhandenen Ressourcen optimal auszu-schöpfen
- Wenn wir ein Ziel verfehlt haben, überlegen wir uns, wie es künftig zu erreichen ist

### 3 Wir erfüllen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden (Bewohner, Angehörige, Gäste, etc.) bestmöglich, unter Einhaltung der vorgegebenen Rahmenbedingungen

- Das Alter ist keine Krankheit, es ist ein Teil des Lebens
- Wir berücksichtigen die individuellen biographischen Gewohnheiten und Neigungen unserer Bewohner
- Alle Kunden werden gleich, freundlich, fachkompetent und verständnisvoll behandelt
- Wir orientieren uns an den Wünschen unserer Kunden unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen des Gesundheitswesens und guter Lebensqualität. Darunter verstehen wir:
  - **Körperliches und psychisches Wohlbefinden:** Förderung von Zufriedenheit und Zuversicht, zum Beispiel weitgehende Schmerzfreiheit, nicht schwitzen oder frieren
  - **Sicherheit:** Sicherstellen, dass niemand zu Schaden kommt, vermeiden von Sturzgefährdung
  - **Unterstützung bei Einschränkungen:** Notwendige Hilfe leisten, mögliche Unabhängigkeit fördern
  - **Essen und Trinken:** Vielfältiges Speisenangebot, Diät, Wahlmöglichkeiten
  - **Anregung und sinnvolle Beschäftigung:** Angebot an abwechslungsvollem Aktivierungsprogramm
  - **Soziale Kontakte und Beziehungen:** Das richtige Mass an Beziehungen erhalten
  - **Würde:** Den Anderen respektieren, einhalten der Intimsphäre
  - **Privatsphäre:** Privatbereich ermöglichen und zulassen, ausreichend Raum für persönliche Dinge und Hobbys gewähren und fördern
  - **Religiosität:** Raum für persönliche Religiosität und Rituale geben
  - **Selbstbestimmung:** Entscheidungen treffen, das Leben selbst steuern, z.B. den Tagesablauf
  - **Wohnkomfort:** Haus und Heim bieten Qualität und Komfort
  - **Servicequalität:** Als «Kunde» ernst genommen werden, das Personal ist jederzeit zuvorkommend

### 4 Wir verbessern kontinuierlich unsere Dienstleistungen und Prozesse. Zu Fehlern stehen wir und lernen daraus.

- Reklamationen nehmen wir ernst und nutzen sie als Chance für Verbesserungen
- Alle Mitarbeitenden sind in ihren Bereichen «Profis» und helfen mit, die Abläufe und das Instrumentarium laufend zu optimieren
- Wir überprüfen unsere Arbeit regelmässig (Selbstüberprüfung, Mitarbeiterbeurteilung u. Förderung (MBF))
- Wir halten unser Wissen laufend auf zeitgemäßem Niveau

- Wir unterstützen unsere MitarbeiterInnen in der gezielten Aus- und Weiterbildung und fördern die konkrete Umsetzung des Gelernten in den Arbeitsalltag
- Zu Fehlern stehen wir und versuchen sie schnellstmöglich zu beheben. Wir warten nicht darauf, bis jemand anderes den Fehler entdeckt. Wir überlegen uns, was getan werden kann, damit der Fehler nicht nochmals bei uns wie auch bei den anderen MitarbeiterInnen vorkommt

## **5 Wir denken und handeln vorausschauend**

- Die Unternehmensstrategie wird jährlich überprüft/angepasst
- Das vorausschauende Denken und Handeln gilt auf der strategischen wie auch auf der operativen Ebene, zum Beispiel:
  - Briefe und externe E-Mails lesen wir nochmals durch oder geben sie vor Versand jemandem zum Durchlesen
  - Bevor wir Medikamente verabreichen, kontrollieren wir nochmals, ob es auch wirklich das richtige Medikament ist
  - Bevor wir ein Loch in die Wand bohren, überprüfen wir, ob nicht dahinter eine Wasserleitung liegt

## **6 Wir sind offen und denken konstruktiv/positiv**

- Eine positive Grundhaltung, sowie eine Portion Humor wirken günstig auf Zusammenarbeit, Führung und Arbeitsklima
- Wir sagen, was wir fühlen und denken, auch wenn es uns nicht leicht fällt. Auch kritische Stimmen finden Gehör
- Unsere Denkhaltung ist auf die positiven Aspekte ausgerichtet
- Wer reklamiert, überlegt sich, wie die Sache besser gemacht werden kann