



zentrum



höchweid

WERTE
ZUSAMMENARBEIT
KULTUR

August 2025

Inhaltsverzeichnis

Werte	4
Zusammenarbeit + Kultur	7
Erscheinungsbild mit Berufskleidung	7
Erscheinungsbild ohne Berufskleidung	8
Rauchen	9
Informatikrichtlinien	9
Handynutzung	9
Einsatz von privaten Elektrogeräten	9
Liftnutzung	10
Kommunikationskultur	10
Nähe/Distanz zu Bewohnerinnen und Bewohnern	11
Schweigepflicht	11
Umgang mit Medien, Radio und TV	12
Telefonregeln	12
Umgang mit E-Mail	13
Abwesenheits-Assistent	13
Feedback-Regeln	14

Werte

Zentrum Höchstweid – wo Menschen sich begegnen und wohlfühlen

Wir begleiten unsere Bewohnerinnen und Bewohner auf ihrem Weg und respektieren ihren Willen und ihre Persönlichkeit.

- Wir richten unser Handeln an den Bedürfnissen der Bewohnerinnen und Bewohner aus und berücksichtigen ihre Eigenheiten und Gewohnheiten. Der Einbezug der Angehörigen ist uns ein wichtiges Anliegen.
- Alle Bewohnerinnen und Bewohner dürfen sich im Höchstweid zu Hause fühlen und ihr Lebens- und Wohnumfeld ihren Möglichkeiten entsprechend mitgestalten.
- Wir legen Wert auf ein wohnliches Ambiente und eine gleichzeitig hohe Funktionalität im und ums Haus.

Wir begegnen einander mit Achtung und Respekt und pflegen eine achtsame Kommunikation.

- Wir setzen uns mit hohem persönlichem Engagement für eine ansprechende lebenswerte Atmosphäre ein, die Raum lässt für aktive Gemeinsamkeit, Humor und Fröhlichkeit ebenso wie für Trauer, Abschiednehmen und Stille.
- Durch Herzlichkeit und Offenheit im Dialog schaffen wir die Voraussetzung für ein vertrauensvolles Miteinander.

Wir fördern die Zusammenarbeit und Mitwirkung und schaffen Voraussetzungen für Weiterentwicklung und Kompetenz.

- Für die hohe Leistungsqualität fühlen wir uns gemeinsam verantwortlich. Zu deren Erfüllung erhalten die Mitarbeitenden Handlungsspielraum und übernehmen die dazugehörige Verantwortung.
- Die Mitarbeitenden sind offen für Veränderungen im Betrieb und ihrer Aufgabe entsprechend qualifiziert. Ihre fachliche und persönliche Weiterbildung wird von uns gezielt, über alle Stufen und Funktionen hinweg gefördert.

Wir fördern die Kontakte mit der Bevölkerung und profilieren uns als Begegnungsort für alle.

- Bei uns sind Gäste jederzeit willkommen. Es ist uns ein Anliegen die Bevölkerung und Vereine aktiv ins Leben unserer Bewohnerinnen und Bewohner einzubinden.
- Das Kafi Höchstweid bietet sich an als Treffpunkt für geselliges Zusammensein, Essen und Feiern. Zusätzlich finden Gruppen und Vereine bei uns ideale Lokalitäten für Bankette, Seminare etc.

Wir orientieren uns am Markt und setzen unsere Ressourcen wirtschaftlich, weitsichtig und lösungsorientiert ein.

- Das Zentrum Höchweid ist ein öffentlich-rechtlicher Betrieb der Gemeinde Ebikon und wird nach wirtschaftlichen Grundsätzen, jedoch nicht gewinnorientiert, geführt.
- Die betrieblichen Ziele und Aufgaben erreichen wir durch den bedarfsgerechten Einsatz der Mitarbeitenden und Mittel.
- Die Betriebsleitung ist am Puls des Geschehens und leitet daraus proaktiv Massnahmen zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit ein.

Wir sind eine zuverlässige und offene Partnerin für unsere Kundschaften.

- Abmachungen und Vereinbarungen halten wir verbindlich ein und streben gemeinsame Lösungen an.
- Unsere Kommunikation gegenüber Bewohnenden, Mitarbeitenden und Dritten ist konstruktiv offen.
- Anregungen sehen wir im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses als Herausforderung und Chance.

Wir gewichten die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Bewohnerinnen und Bewohner, Mitarbeitenden und Gäste gleich wie Qualität und Produktivität.

- Wir fördern die Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden aktiv durch zweckmässige Arbeitsorganisation, Führung, Instruktion und Ausbildung. Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden unserer Bewohnenden, Mitarbeitenden und Gäste sind uns wichtig.
- Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes behandeln wir mit der gleichen Priorität wie Fragen der Qualität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit.
- Alle Mitarbeitenden tragen Mitverantwortung für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz und handeln entsprechend verantwortungsbewusst.

Wir tolerieren keine sexuelle Belästigung, Mobbing oder Diskriminierung jeglicher Art.

- Das Zentrum Höchweid nimmt den Schutz der Persönlichkeit und der Würde aller Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeitenden sehr ernst.

Die Chancen- und Rechtsgleichheit wird gewährleistet.

- Jegliche Art von Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Hautfarbe, Abstammung, Herkunft, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, weltanschaulicher und politischer Überzeugung, Krankheit oder Schwangerschaft werden ebenso wenig toleriert wie sexuelle Bemerkungen, sexuelle Belästigung oder Mobbing.

Zusammenarbeit + Kultur

Erscheinungsbild

Wir legen grossen Wert auf das Erscheinungsbild der Mitarbeitenden und unsere Wirkung gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen und Gästen, im Bewusstsein, dass unser Erscheinungsbild das Image unseres Hauses entscheidend prägt.

Mit Berufskleidung

Die Berufskleider dienen der betrieblichen Identifikation und erfüllen sicherheitsspezifische Aspekte. Daher werden sie ausschliesslich im Betrieb sowie im Rahmen von betrieblichen Aufträgen getragen. Sie werden zur Verfügung gestellt und hausintern gewaschen. Ärmel von T-Shirts sowie Hosenbeine dürfen nicht hochgekrempelt werden. Bereichsspezifisch gibt es weitere Richtlinien die der Arbeitssicherheit dienen. Diese sind separat beschrieben und werden durch die Teamleiter und Teamleiterinnen abgegeben.

Namensschild

Das Namensschild ist obligatorisch und gut sichtbar zu tragen. Es dient den Bewohnenden und Gästen zur Identifikation. Bei Verlust des Namensschildes ist ein Unkostenbeitrag von Fr. 5.- zu leisten.

Körperpflege

Eine gute persönliche Hygiene ist unerlässlich. Starker Schweiß-, Tabak- oder Parfümgeruch stört.

Haare

Kopf- und Barthaare müssen sauber und gepflegt sein, lange Haare zusammengebunden werden.

Hände

Pflege und Desinfektion der Hände ist wichtig. Die Nägel müssen gepflegt sein und dürfen die Fingerkuppe nicht überragen. Lackierte und künstliche Nägel sind den Mitarbeitenden der Pflege, der Gastronomie sowie der Hauswirtschaft untersagt.

Make Up

Ein dezentes Make Up ist erlaubt.

Schmuck

Ringe, Armbänder, Uhren und lange Ohrringe dürfen in der direkten Pflege nicht getragen werden. Ehe- und Partnerschaftsrings ohne abstehende Fassung, sowie Ohrstecker sind erlaubt. Kurze Halsketten unter der Berufskleidung sind auf eigenes Risiko erlaubt.

Schuhe

Es sind Schuhe mit Gummisohlen und gutem Halt zu tragen und dürfen keinen Lärm verursachen. Flip Flops, Adiletten und Schuhe mit hohen Absätzen sind nicht erlaubt. Die Schuhe müssen abwasch-, desinfizierbar und mit Fersenriemen versehen sein. Sie müssen den sicherheits-technischen und hygienischen Anforderungen entsprechen und dürfen nur innerhalb des Zentrum Höchstweid getragen werden.

Ohne Berufskleidung

Gepflegte und saubere Kleidung wird vorausgesetzt. Transparente Stoffe, tiefe Dekolletés, Spaghettiträger-Oberteile, kurze oder zerrissene Hosen und Mini-Röcke sind nicht zulässig. 3/4 und 7/8-Hosen sowie knieumspielte Röcke und Kleider sind erlaubt.

Namensschild

Das Namensschild ist obligatorisch und gut sichtbar zu tragen. Sie dienen den Bewohnenden und Gästen zur Identifikation. Bei Verlust des Namensschildes ist ein Unkostenbeitrag von Fr. 5.- zu leisten.

Körperpflege

Eine gute persönliche Hygiene ist unerlässlich. Starker Schweiß-, Tabak- oder Parfümgeruch stört.

Haare

Kopf- und Barthaare müssen sauber und gepflegt sein.

Hände

Die Pflege und Desinfektion der Hände ist wichtig. Die Nägel müssen gepflegt sein. Nagellack ist erlaubt, wenn er dezent und makellos aufgetragen ist.

Make Up

Ein dezentes Make Up ist erlaubt.

Schuhe

Die Schuhe dürfen keine zu hohen Absätze haben. Flip Flops sind nicht erlaubt.

Rauchen

Das Rauchen ist ausschliesslich in definierten Zonen und zu Pausenzeiten gestattet.

Informatikrichtlinien

Beim Verlassen des Arbeitsplatzes muss der Computer gesperrt werden. Der Zugriff auf das Internet ist als Arbeitsinstrument grundsätzlich allen Mitarbeitenden freigegeben, jedoch ausschliesslich für geschäftliche Arbeiten. Untersagt ist das Herunterladen von Programmen und anderen ausführbaren Dateien, wie

- Datenaustausch mit CD-Rom, USB-Stick etc. mit unbekannten Quellen (z.B. Personen, Behörden, Lieferanten).
- Einrichten, anschliessen oder installieren nicht bewilligter Informatikmittel.
- Zugriff auf Daten mit rassistischem, sexistischem, pornografischem oder sonst moralisch anstössigem Inhalt, sowie deren Erfassen, Verarbeiten, Speichern und Übermitteln.
- Widerrechtliches Kopieren von Daten oder Software jeglicher Art.

Handynutzung

Handys werden während der Arbeit in der Garderobe, bzw. im Effektschrank belassen. Begründung: Schutz der Bewohnenden, Missbrauch, Image schädigend etc..

Handys werden auf dem Weg zur/von der Pause nicht betätigt, sondern erst während der Pause. Begründung: Verwässerung der Transparenz, Image schädigend u.a.m.

Kadermitarbeitenden ist die Handynutzung nur für das Terminieren von Sitzungen erlaubt.

Bei Anlässen und Ausflügen von Bewohnenden ist die Handynutzung für Fotos nicht erlaubt. Begründung: Die Daten sind auf einem privaten Gerät und somit ist der Persönlichkeitsschutz nicht gewährt. Fotoapparate stehen bei der Administration und auf den Abteilungen zur Verfügung.

Weiterführende Informationen sind in der ICT-Weisung ausführlich beschrieben.

Einsatz von privaten Elektrogeräten

Die private Nutzung elektronischer Geräte jeder Art, insbesondere wärmeerzeugende Geräte wie Wasserkocher, Kaffemaschinen ist grundsätzlich verboten. Ausnahmen sind durch die Bereichsleitungen zu genehmigen. Dienstlich genutzte private Geräte, wie Laptops, bilden hier eine Ausnahme.

Liftnutzung

Die Lifte sind in erster Linie für Warentransporte und Bewohnertransfers vorgesehen.

Der Bettenlift ist ab 10.50 bis 13.00 Uhr für die Auslieferungen der Gastronomie reserviert.

Kommunikationskultur

- Wir unterhalten uns auf Deutsch, egal ob bei der Arbeit oder bei nicht bezahlten und bezahlten Pausen.
- Unter allen Mitarbeitenden gilt die Du-Kultur.
- Ich spreche für mich.

Speziell bei Rapporten und Sitzungen:

- Nur eine Person spricht.
- Ich vermeide Seitengespräche.
- Ich sage, was ich denke und empfinde.
- Ich höre aktiv zu.
- Ich äussere meine Gedanken auf das Gesagte.
- Ich bleibe beim Thema.

Kommunikation mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie mit deren Angehörigen

- Unsere Bewohnerinnen und Bewohner stehen zu jeder Zeit im Mittelpunkt. Wir begegnen ihnen mit Respekt und Achtung.
- Auf freundliche Begegnungen legen wir grossen Wert. Alle Mitarbeitenden begrüssen die Bewohnerinnen und Bewohner mit einem «Grüezi», egal wo er sich befindet.
- Alle Bewohnerinnen und Bewohner werden mit Herr oder Frau und dem entsprechenden Nachnamen angesprochen. Ausnahmen sind in der Pflegedokumentation festgehalten.
- Wir stellen uns mit Vor-, Nachnamen und unserer Funktion vor.
- Wir pflegen einen kultivierten Sprachstil ohne Verniedlichungen.
- Die Du-Form ist nur bei privaten Bekanntschaften erlaubt. Auch wenn das „Duzis“ vom Gegenüber angeboten oder gewünscht wird. Eine Ausnahme kann bei Menschen mit einer demenziellen Erkrankung gemacht werden, wenn sie nicht mehr auf den Nachnamen reagieren. Dann dürfen die Personen mit dem Vornamen, jedoch per Sie angesprochen werden. In diesem Fall wird dies mit den Angehörigen besprochen und entsprechend dokumentiert.
- Auf kumpelhafte Gesprächsführung sowie lautes Lachen ist zu verzichten.

- Wir informieren unsere Bewohnerinnen und Bewohner geduldig, umfassend, verständlich und halten Abmachungen ein.
- Interne Probleme oder Meinungsverschiedenheiten dürfen nicht mit oder vor Bewohnerinnen und Bewohnern, Angehörigen oder Dritten ausgetragen werden.
- Privatgespräche zwischen Mitarbeitenden finden nur während den Pausen statt.
- Wir wahren die Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohner. Anklopfen vor dem Betreten eines Zimmers ist Pflicht.
- Gespräche finden in einer wertschätzenden und einfühlsamen Art statt.
- Heikle Gesprächsthemen mit Bewohnerinnen, Bewohnern und/oder Angehörigen werden immer in geschlossenen Räumen abgehalten.

Nähe/Distanz zu Bewohnerinnen und Bewohnern

Ein professioneller Auftritt bedingt einen souveränen Umgang mit Nähe und Distanz zu den Bewohnerinnen und Bewohnern. Das heisst, dass diskrete Berührungen, sofern der Situation und den Bewohnern angepasst, erlaubt sind, nicht aber innige Berührungen wie Umarmen oder Streicheln im Gesicht.

Schweigepflicht

Alle Mitarbeitenden sind unabhängig von Art und Ort ihrer Tätigkeit an eine berufliche Schweigepflicht gebunden. Alle Daten, die sie im Rahmen ihrer Tätigkeit über Bewohnerinnen und Bewohner erfahren, unterliegen der Schweigepflicht. Diese bleibt über die Beendigung des Arbeitsverhältnisses hinaus bestehen.

Bei der Schweigepflicht geht es um den Schutz der Privatsphäre der Bewohnerinnen und Bewohnern. Die Schweigepflicht stellt eine wichtige Grundlage für das Vertrauensverhältnis dar, welches zwischen Mitarbeitenden und den Bewohnerinnen und Bewohnern besteht. Es ist sorgfältig darauf zu achten, dass die Weitergabe von Informationen an Angehörige im Einverständnis mit den betroffenen Bewohnerinnen/Bewohnern erfolgt.

Für alle Mitarbeitenden im Zentrum Höchweid bedeutet das: In öffentlichen Räumen (z.B. Terrassen, Kafis) dürfen keine Namen von Bewohnenden, keine Zimmernummern, keine Daten und/oder Informationen verwendet werden, die mit Bewohner/innen in Verbindung gebracht werden können. Im öffentlichen Verkehr sowie ausserhalb des Zentrums Höchweid gilt striktes Verbot sich über Bewohnerinnen und Bewohner sowie Angehörige zu unterhalten.

Beim Rapport wird die Türe zum Büro Pflege geschlossen.

Umgang mit Medien, Radio und TV, in öffentlichen Räumen sowie Bewohnerzimmern

In den Pflegeabteilungen achten wir auf eine angenehme Atmosphäre, indem wir die Medien in den Räumen dem Musikstil und der Lautstärke der Bewohner/innen anpassen. In den Bewohnerzimmern gilt dasselbe, sofern Musik gewünscht wird.

Telefonregeln

Wir telefonieren stets höflich und kompetent, im Bewusstsein, dass der erste Kontakt unsere Visitenkarte ist und unser Image prägt.

Telefongespräche, bei denen Daten und Informationen bezüglich Bewohnenden besprochen werden, dürfen nicht in öffentlichen Räumen stattfinden.

- Wir bleiben immer freundlich, auch wenn wir unter Zeitdruck stehen.
- Entgegennahme von externen Telefonanrufen:
«Zentrum Höchstweid/Abteilung/Vorname Nachname»
- Entgegennahme von internen Telefonanrufen:
«Abteilung/Vorname»
- Bei Telefonunterbrechungen (z.B. Ordner hervorsuchen) wird das Gespräch so wieder aufgenommen:
«Danke fürs Warten Herr/Frau XY, jetzt habe ich die erforderlichen Unterlagen»
- Am Ende des Gesprächs werden die Abmachungen zur Bestätigung des Telefonates kurz repetiert. Wir verabschieden den Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin mit seinem Namen.
- Telefongespräche, bei denen Daten und Informationen bezüglich Bewohner/innen besprochen werden, werden diskret unter der Wahrnehmung des Persönlichkeitsschutzes geführt.
- Muss ein Telefongespräch an eine Person weitergeleitet werden, bitten wir um einen kurzen Augenblick für die Verbindung. Wir informieren die entgegennehmende Person über den Anrufer (mit Namen und von welcher Firma, bei Angehörigen von welcher Bewohnerin/welchem Bewohner).
- Ruft jemand zu einem ungünstigen Zeitpunkt an, fragen wir höflich nach, ob wir zurückrufen dürfen. Wir nehmen Name, Telefonnummer und Erreichbarkeit auf (Zeit/Termin einhalten).
- Kurztelefonate (d.h. private Anrufe mit den Hausapparaten) sind aufs Minimum zu beschränken (z.B. Arzttermin) und nach Rücksprache mit der TK/TL erlaubt.
- Wir geben keine privaten Telefonnummern oder E-Mail-Adressen von Mitarbeitenden an Dritte weiter.

Umgang mit E-Mail

E-Mails sind heutzutage fester Bestandteil im geschäftlichen Alltag und in vielerlei Hinsicht sehr praktisch und hilfreich. Der unüberlegte Umgang kann aber Mehraufwand und Doppelspurigkeiten verursachen. Entsprechend gelten folgende Umgangsregeln mit E-Mails:

- Ich überlege mir, ob ein Telefonat oder direktes Gespräch effizienter wäre.
- Ich konzentriere mich auf ein Thema pro Nachricht und füge eine aussagekräftige, kurz gehaltene Betreffzeile hinzu.
- Ich schreibe kurz und prägnant, korrekt und verständlich.
- Die Adresszeile «An...» enthält diejenigen Empfänger, die direkt angesprochen und zur Handlung aufgefordert werden.
- Wer ein E-Mail als «Cc...» bekommt, nimmt von diesem E-Mail Kenntnis.

Umgang mit unpersönlichen Team-E-Mail-Accounts (Pflege)

- Die tagesverantwortliche Person (TK) muss den Posteingang im Outlook bis 10.00 Uhr lesen und gegebenenfalls bearbeiten.
- Am späteren Nachmittag muss der Posteingang nochmals kontrolliert/bearbeitet werden.
- Dringliche, das Tagesgeschäft betreffende Informationen werden täglich durch die/den TK ausgedruckt und an den Rapport mitgenommen.
- Der/die TK überträgt alle Termine vor dem Rapport in die Stationsagenda.
- Alle nicht tagesrelevanten Informationen werden durch die/den TK ausgedruckt und im Infoordner im Register des aktuellen Monats abgelegt.
- Müssen E-Mails beantwortet werden, versendet die/der TK diese Antworten mit einem CC... an die eigene TL und TL-Stv.

Abwesenheits-Assistent

Bei Abwesenheiten von mind. 24 Stunden, ausgenommen Bürodienste mit Wochenendabwesenheit, verwenden wir den Abwesenheits-Assistenten (Vorlage vorhanden).

Feedback-Regeln

Es ist uns wichtig Feedback zu geben, dabei sind folgende Regeln einzuhalten.

Rechtzeitig: Eine Rückmeldung soll sobald wie möglich gegeben werden. Je weiter die Situation in der Vergangenheit liegt, umso weniger kann der Empfänger/die Empfängerin mit Ihrem Feedback etwas anfangen. Sofortiges Feedback gibt dem Empfänger die Möglichkeit, die angesprochene Situation besser in Erinnerung zu rufen und sein Verhalten zu reflektieren.

Bereitschaft: Vergewissern Sie sich, ob der Empfänger/die Empfängerin im Augenblick dazu in der Lage ist, Ihr Feedback zu hören und anzunehmen. Optimal: Wenn er selbst darum bittet. Sonst äussern Sie Ihren Wunsch und warten die Reaktion ab.

Beschreibend statt bewertend: Beschreiben Sie Ihre eigenen Wahrnehmungen, Beobachtungen und Reaktionen, stellen Sie jedoch keine Vermutungen an. Überlassen Sie Ihrem Gegenüber, diese Informationen zu verwerten oder auch nicht.

Klar und genau formuliert: Das Feedback soll nachvollziehbar sein.

Sachlich richtig: Die Beobachtung soll für Andere verständlich sein.

Konkret statt allgemein: Geben Sie konkrete Rückmeldung – auf die Situation bezogen und nicht allgemein.

Konstruktiv: Die Rückmeldung soll konstruktiv sein. Das heisst, der Gesprächspartner soll die Möglichkeit erhalten, sein Verhalten beziehungsweise seine Tätigkeit zu verändern.

Angemessen: Die Bedürfnisse aller beteiligten Personen berücksichtigen. Geben Sie dem Empfänger/der Empfängerin nicht mehr Informationen, als er oder sie verarbeiten kann.

Ich-Botschaft: Das Feedback erfolgt als Ich-Botschaft (z. B. Ich empfinde es als nicht richtig, dass...).

