

# Weisung betreffend Auftritt im LUKS

Stand 8. August 2024

## Grundsätze

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

Jede und jeder Mitarbeitende 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

Die Kontakte jeder Art (persönlich, telefonisch, E-Mail etc.) mit Patientinnen/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 Station bzw. Abteilung vor.
- Wir informieren die Patientinnen/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 verunsichern nicht.

### Kommunikation bei Wartezeiten

Wir vermeiden Wartezeiten. Unvermeidbare Wartezeiten sind sachgerecht zu kommunizieren:

- Wir erklären offen, warum Wartezeiten entstanden sind.
- Wir weisen präventiv auf Wartezeiten hin.

### Arbeitshaltung

- Wir Mitarbeitende sind Teil der Lösung.
- Wir leben die Werte des LUKS *herzlich – kompetent – vernetzt* im Berufsalltag.
- Wir achten das Patientengeheimnis (inkl. Dect-Gespräche im Restaurant mit Auskunft über Patientinnen/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 die dafür vorgesehenen Räumlichkeiten.

- Wir sprechen eine positive Sprache.
- Wir argumentieren sachlich und neutral.
- Wir kommunizieren im Team offen.
- Wir unterlassen Privatgespräche in Anwesenheit und ohne Einbezug der Patientinnen/Patienten.
- Wir halten uns an die Anstandsregeln.

## **Erscheinungsbild**

### **Kleidung**

Die Mitarbeitenden in den klinischen Bereichen tragen die vom LUKS zur Verfügung gestellten Berufskleider. Die Unterarme sind frei, Uhren und Ringe sind aus hygienischen Gründen nicht erlaubt. Ausnahmen sind im ambulanten Bereich möglich. Die Berufskleider sind entsprechend der Vorgaben des Berufskleiderkonzepts zu tragen.

Beim Tragen von privaten Kleidern ausserhalb der klinischen Bereiche oder bei Ausnahmen im ambulanten Bereich 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. Ebenfalls eine Ausnahme gilt für Mitarbeitende mit Businesskleidern. Die Hosen, Jupes und Blazer, welche durch die Mitarbeitenden privat gewaschen werden, dürfen für den Arbeitsweg getragen werden. Die Blusen und Hemden sind jedoch am Arbeitsort zu lassen.

Für Schreibstifte stehen ausschliesslich die Stiloehüllen 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 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.

Lippen- und Zungenpiercings 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 Patientinnen/Patienten, Gästen und Kundinnen/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 Patientinnen/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 es aus Verletzungsgründen oder hygienischen Gründen erforderlich ist, 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.

## **Handys**

Die Nutzung von Handys zu privaten Zwecken ist während der Arbeitszeit grundsätzlich untersagt.

## **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 Berufskleiderkonzepts zu beachten.

Das Einhalten dieser Weisung ist Bestandteil der Mitarbeitendenbeurteilung.

Bei Nichteinhalten dieser Weisung können personalrechtliche Massnahmen ergriffen werden.

## **Inkrafttreten**

Diese Weisung ersetzt die Version vom 8. Mai 2024 und tritt per 9. August 2024 in Kraft.

Luzern, 8. August 2024

LUZERNER KANTONSSPITAL

  
Benno Fuchs  
Vorsitzender der Geschäftsleitung / CEO