



Reglement -  
Auftreten und Verhalten in  
den Spitälern Schaffhausen

Betriebsnorm P 2.2.12  
Gültig ab 01.09.2014

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kommunikation und Verhalten	4
Kleidung / Berufskleidung	5
Hygienevorschriften / Händereinigung / Körperpflege / Diverses	5
Sanktionen bei Nichteinhaltung	8
Fragen und Unklarheiten	8
Inhaltliche Änderungen	8
Inkrafttreten	8

# Reglement - Auftreten und Verhalten in den Spitälern Schaffhausen

Unsere Aufgabe in dieser Welt ist es nicht, alle Dinge zu wissen,  
wohl aber diejenigen, die unser Verhalten betreffen.  
(John Locke)

In Ihrer täglichen Arbeit mit Patienten, Ärzten, Besuchern, Kunden und Partnern sind Sie als Mitarbeitende die Botschafterinnen und Botschafter der Spitälern Schaffhausen - eine anspruchsvolle, äusserst wichtige und nicht zuletzt sehr bedeutende Aufgabe.

Ihr persönliches Auftreten, Ihre Kleidung, Ihre allgemeine Erscheinung, Ihre Haltung sowie Ihre Umgangsformen werden automatisch mit den Spitälern Schaffhausen in Verbindung gebracht. Ein gepflegtes und angenehmes persönliches Erscheinungsbild sowie ein professionelles Auftreten und Verhalten sind deshalb ein zentrales Element, welchem grosse Beachtung zu schenken ist.

Dieses Reglement ist integrierter Bestandteil jedes einzelnen Arbeitsvertrages und von allen Mitarbeitenden der Spitälern Schaffhausen strikte einzuhalten. Mit der Unterschrift des Mitarbeitenden im Arbeitsvertrag gelten diese Regelungen als verstanden und vollumfänglich akzeptiert. Mit Ihrem korrekten Verhalten und Auftreten tragen Sie wesentlich dazu bei, dass

sich unsere Patientinnen und Patienten sowie alle anderen Anspruchsgruppen bei uns wohl fühlen - und schlussendlich auch Sie selbst als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitälern Schaffhausen.

Bitte beachten Sie, dass punktuell andere Regelungen und Vorschriften möglich sind, welche von diesem Reglement abweichen resp. in diesem Reglement nicht im Detail erläutert wurden. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Ihre direkten Vorgesetzten.

### 1. Kommunikation und Verhalten

Wir kommunizieren klar, offen, ehrlich und adressatengerecht. Unsere Kommunikation ist geprägt von Wertschätzung, Vertrauen und Respekt - und zwar allen Personen gegenüber. Auch am Telefon schaffen wir gegenüber unseren Gesprächspartnern stets eine positive Atmosphäre und reagieren freundlich und angemessen.

Wir melden uns immer mit der offiziellen Bezeichnung der Abteilung/Station, in der wir tätig sind, sowie mit unserem Nachnamen. Bei externen Anrufen wird zusätzlich auch der Name des Arbeitgebers - Spitäler Schaffhausen - genannt.

Wir akzeptieren die Meinung von Anderen und fördern den direkten Austausch und Kontakt mit resp. zu unseren Kolleginnen und Kollegen, insbesondere auch in schwierigen Situationen. Wir gehen menschlich und wohlwollend miteinander um, pflegen eine konstruktive Zusammenarbeit und denken und handeln stets problem- und lösungsorientiert sowie im Sinne der Spitäler Schaffhausen. Wir grüssen uns gegenseitig unabhängig von Rang und Stellung und fördern damit eine positive Unternehmenskultur. Persönliche Gespräche sowie unnötige Diskussionen und das Austragen von

Konflikten vor unseren Patientinnen und Patienten sind zu vermeiden.

Unseren Patientinnen und Patienten begegnen wir höflich, einfühlsam, verständnisvoll und mit dem nötigen Respekt. Wir sprechen sie wenn möglich mit dem Namen an und stellen uns selber mit Namen und Funktion vor. Wir stellen die Patientinnen und Patienten bei unserer täglichen Arbeit in den Mittelpunkt und gehen gekonnt auf ihre individuellen Wünsche und Bedürfnisse ein. Die Gespräche mit ihnen sind geprägt von Achtsamkeit und Fürsorge, ebenso gestaltet sich die Kommunikation mit ihnen. Wir gehen auf unsere Patientinnen und Patienten zu und bieten ihnen in jeder Situation unsere Hilfe und Unterstützung an. Wir informieren aktiv und geben klare und verständliche Informationen an sie weiter um allfällige Missverständnisse zu vermeiden.

Sie sind als Mitarbeitende der Spitäler Schaffhausen zur Verschwiegenheit über dienstliche Angelegenheiten verpflichtet. Im Umgang mit Patientinnen und Patienten ist absolute Diskretion zu bewahren. Auch Angehörigen und Drittpersonen gegenüber dürfen Informationen nur abgegeben werden, wenn die Patienten darüber informiert sind

## Betriebsnorm P 2.2.12

und ihr Einverständnis erteilt haben. Die Schweigepflicht bleibt nach Auflösung des Arbeitsverhältnisses bestehen, ebenso nach dem Tod eines Patienten.

### 2. Kleidung / Berufskleidung

Die getragene Berufskleidung muss optisch sauber sein und ist täglich - wenn nötig auch mehrfach - zu wechseln und darf nur in den Spitälern Schaffhausen getragen werden. Die Hosen dürfen nicht hochgekrempt werden. Die Spitäler Schaffhausen stellen persönliche und unpersönliche Kleider zur Verfügung. Die persönlichen Kleider sind mit dem Namen versehen, die unpersönlichen nicht. Die Kleider werden von einer externen Wäscherei gewaschen, aufbereitet und den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Für die Mitarbeitenden entstehen bei der Reinigung durch die Spitäler Schaffhausen keine Kosten. Einzelne Bereiche/Abteilungen haben ihre Kleider selber zu reinigen. Mitarbeitende, welche ihre Kleider selber waschen müssen, erhalten für die entstandenen Kosten keine Entschädigung. Alle Berufskleider sind Eigentum der Spitäler Schaffhausen.

Mitarbeitende, die keine Berufskleider tragen, gewährleisten jederzeit eine saubere und gepflegte Erscheinung. Auf tiefe Dekolletees, bauchfreie Tops, transpa-

rente Oberteile, Spaghetti-Träger-Shirts, Hot-Pants, zu kurze Jupes, Flip-Flops und Strandschuhe ist zu verzichten. Für die Reinigung der Privatkleider sind die Mitarbeitenden selber verantwortlich, die Spitäler Schaffhausen übernehmen keine Kosten.

### 3. Hygienevorschriften / Händereinigung / Körperpflege / Diverses

Unter die Begriffe «im Kontakt mit Patienten» und «im (direkten) Patientenkontakt» fallen alle medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Verrichtungen an Patientinnen und Patienten.

#### Hygienevorschriften/-richtlinien

- es gelten ausschliesslich die Richtlinien und Vorschriften der Spitalhygiene, welche im Intranet abrufbar sind
- die geltenden Vorschriften werden im vorliegenden Reglement nicht speziell erwähnt resp. sind nicht aufgeführt

#### Händedesinfektion/-reinigung

- die Hände sind im Kontakt mit Patienten regelmässig zu reinigen und zu desinfizieren
- im Umgang mit Lebensmitteln verweisen wir auf die speziellen Vorschriften der Hotellerie (Hygienekonzept und Lebensmittelsicherheit)

## Betriebsnorm P 2.2.12

### Finger-/Zehennägel / Beine

- die Fingernägel müssen im direkten Patientenkontakt aufgrund der Verletzungsgefahr kurz geschnitten sein
- Nagellack, Nagelhärter und künstliche Nägel sind im direkten Patientenkontakt nicht erlaubt
- Füße und Beine müssen sauber und gepflegt sein, Nagellack für die Zehennägel ist erlaubt

### Körperpflege / Rasur

- die persönliche Körperhygiene und -pflege (inkl. Hände) wird als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt
- starkes Parfum ist im direkten Patientenkontakt zu vermeiden
- von den Männern wird eine gepflegte Rasur erwartet

### Haare

- die Haare müssen gepflegt und ordentlich getragen werden
- Haare über Kragenlänge und Haare, die ins Gesicht fallen, müssen im direkten Patientenkontakt zusammengebunden oder hochgesteckt werden

### Schmuck / Tätowierungen

- das Tragen von Fingerringen (inkl. Eheringe), Armbanduhren und Armreifen sowie grossem Modeschmuck (Halsketten und Ohrringe) ist auf-

- grund der Verletzungsgefahr im direkten Patientenkontakt nicht erlaubt (Ausnahme: im Rettungsdienst ist das Tragen einer Uhr aus arbeitstechnischen Gründen erlaubt)
- diskriminierende, sexistische und provokative sichtbare Tätowierungen werden nicht toleriert

### Schuhe

- Stoff- (sofern nicht mind. 40°C waschbar), Holz- und Wildlederschuhe sind im direkten Patientenkontakt nicht erlaubt

### Unterwäsche

- langärmlige T-Shirts unter der Berufskleidung sind generell nicht erlaubt (Ausnahme: im Rettungsdienst ist das Tragen von langärmligen T-Shirts aufgrund der Einsätze im Freien erlaubt)
- T-Shirts mit kurzen Ärmeln (bis max. Ellenbogen) können unter der Berufskleidung getragen werden
- Rollkragenpullover ohne Ärmel sind erlaubt

### Fleece-Jacke

- es darf nur die hauseigene Fleece-Jacke zur Berufskleidung getragen werden, private Jacken sind verboten
- Fleece-Jacken dürfen während pflege-

## Betriebsnorm P 2.2.12

rischen Verrichtungen und im Patientenkontakt nicht getragen werden (Ausnahme: im Rettungsdienst darf die Fleece-Jacke aufgrund der Einsätze im Freien auch während pflegerischen Verrichtungen getragen werden)

- die Jacke ist Eigentum der Spitäler Schaffhausen und muss bei einem Austritt zurückgegeben werden
- die Jacken werden von einer externen Wäscherei gewaschen und aufbereitet

### Kaugummi / Essen und Trinken

- das Kaugummikauen in der Gegenwart von anderen Personen - insbesondere Patientinnen und Patienten - ist nicht erlaubt
- im Patientenkontakt ist das Essen und Trinken nicht erlaubt (Ausnahme: gilt nicht bei «therapeutischem Essen»)

### Rauchen

- das Rauchen ist auf die ordentlichen Pausen zu beschränken
- in geschlossenen Räumlichkeiten der Spitäler Schaffhausen ist das Rauchen zu unterlassen (Ausnahmen: Restaurant Mint/Psychiatriezentrum Breitenau, Terrasse Bistro Olive/ Kantonsspital sowie speziell gekennzeichnete Räume)
- vor dem Haupteingang des Kantons- spitals und des Psychiatriezentrums

sowie vor dem Notfalleingang des Kantonsspitals ist das Rauchen untersagt

- die Berufskleider sind zu wechseln, wenn sie nach Rauch riechen

### Mobiltelefone

- mit privaten Mobiltelefonen darf während der Arbeitszeit nur in wichtigen Angelegenheiten telefoniert werden
- während der Arbeit mit oder an Patientinnen und Patienten sind private Telefongespräche nicht erlaubt
- Bild- und Tonaufnahmen sind aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes verboten
- wird das private Mobiltelefon auf sich getragen, muss es auf lautlos gestellt sein
- die Vorgesetzten der jeweiligen Abteilungen/Bereiche können bei Bedarf strengere Vorschriften zur Benutzung von privaten Mobiltelefonen erlassen

### Stilo-Hülle / Gurt-Taschen

- die Stilo-Hülle ist Bestandteil der Berufskleidung und muss von allen Mitarbeitenden in Berufskleidung getragen werden
- die Mitarbeitenden des Rettungsdienstes tragen eine Gurt-Tasche

## Betriebsnorm P 2.2.12

### Persönlicher Mitarbeiterausweis (Badge) / Namensschild

- der persönliche Mitarbeiterausweis (Badge) resp. das Namensschild muss während der Arbeitszeit (inkl. Pausen und Wochenende) von allen Mitarbeitenden gut sichtbar getragen werden
- das Anbringen von «Stickern» etc. sowie das Überkleben mit z.B. einem neuen/anderen Namen ist nicht erlaubt

### Trottinets und Scooters

- das Verwenden von Trottinets und Scooters in den Räumlichkeiten der Spitäler Schaffhausen ist zwischen 6.00 und 22.00 Uhr sowie in der Gegenwart von Patientinnen und Patienten generell nicht erlaubt

### 4. Sanktionen bei Nichteinhaltung

Bei Nichteinhaltung dieses Reglements sehen wir uns verpflichtet, Sie persönlich darauf aufmerksam zu machen und Sie zur Einhaltung aufzufordern. Bei wiederholtem Nichtbeachten erfolgt eine schriftliche Verwarnung durch das Human Resource Management. Die Spitäler Schaffhausen behalten sich das Recht vor, in begründeten Fällen zusätzliche arbeitsrechtliche Massnahmen einzuleiten.

### 5. Fragen und Unklarheiten

Bei Fragen und Unklarheiten im Zusammenhang mit dem Auftreten und Verhalten in den Spitälern Schaffhausen sowie im Umgang mit diesem Reglement wenden Sie sich bitte an Ihre direkten Vorgesetzten oder an das Human Resource Management.

### 6. Inhaltliche Änderungen

Anpassungen dieses Reglements erfolgen durch das Human Resource Management in Zusammenarbeit mit der Spitaldirektion, der Spitalleitung und den entsprechenden Bereichen und Abteilungen.

### 7. Inkrafttreten

Dieses Reglement tritt per 1.09.2014 in Kraft und ersetzt alle bisherigen Regelungen und Vorschriften. Ausgenommen davon sind die speziellen Vorschriften der Hotellerie (Hygienekonzept und Lebensmittelsicherheit) sowie die Hygienevorschriften und -richtlinien, diese behalten weiterhin ihre Gültigkeit.