



Stadt Zürich
Stadtspital Waid

Stadtspital Waid Das «Waid-ABC»

Stadtspital Waid
Wir sorgen für Sie

- Unser Verhalten im Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden.

Kundenorientierung bedeutet
gemeinsam zum Erfolg.



Unsere Kundinnen und Kunden sind unsere Patientinnen und Patienten, Angehörige, Besucher, zuweisende Ärztinnen und Ärzte, die Sanität, die Spitex sowie weitere externe Anspruchsgruppen (nachfolgend benannt «Patientinnen, Patienten und Gäste»), aber auch wir untereinander als interne Kundinnen und Kunden (nachfolgend benannt «Mitarbeitende»).

Gute Umgangsformen und ein angemessenes Erscheinungsbild sind eine Grundvoraussetzung, dass sich alle im Stadtspital Waid wohl fühlen.

Kundenorientierung bedeutet Patienten, Gäste und Mitarbeitende so zu behandeln, wie wir es selber schätzen.

A Ausgangslage – aus dem Leitbild

Was wir tun, tun wir für unsere Patientinnen und Patienten. Sie stehen im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns. Ihr Wohl, ihre Geborgenheit und Würde sind der Massstab und das Ziel unserer Tätigkeit.

(vgl. Leitbild Stadtspital Waid)

Unsere Stärke sind wir. Unseren Auftrag können wir nur als fachlich und sozial kompetente, einsatzfreudige und belastbare Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfüllen.

Wir sind überzeugt, dass wir überdurchschnittliche Leistungen und eine gute Arbeitsatmosphäre nur gemeinsam erreichen können.

(vgl. Leitbild Stadtspital Waid)

B Begrüssung

Wir begrüssen unsere Patientinnen, Patienten und Gäste freundlich und wenn möglich mit Namen. Wir stellen uns selber mit Namen und Funktion vor. Auf den Gängen grüssen wir uns gegenseitig unabhängig von Rang und Stellung.

C Cafeteria

Die Cafeteria ist ein Ort der Begegnung. Trotzdem und deshalb führen wir in der Cafeteria keine Gespräche über vertrauliche Themen, auch nicht mit dem Waidmobiltelefon. *(vgl. Punkt D)*

D Diskretion/Datenschutz

Wir sind uns in jeder Situation und Örtlichkeit der Schweigepflicht bewusst und führen keine Gespräche über vertrauliche Themen in öffentlichen Zonen.

Für Gespräche mit und über Patientinnen, Patienten und Gästen suchen wir einen ruhigen Raum auf.

(vgl. Pkt. C und Merkblatt «Schweigepflicht»)

E Erscheinungsbild

Ein gepflegtes Äusseres und das entsprechende Auftreten sind Voraussetzungen für ein gutes Erscheinungsbild. Für alle Mitarbeitenden mit direktem Patientenkontakt in der medizinischen, pflegerischen, diagnostischen und therapeutischen Behandlung und Betreuung gelten zudem die Regelungen «Ihr persönlicher Beitrag zum Image unseres Spitals». *(vgl. Merkblatt*

«Ihr persönlicher Beitrag zum Image unseres Spitals» und Merkblatt «Ergänzende Bemerkungen»)

Kundenorientierung bedeutet für unsere Patientinnen und Patienten Kompetenz und Sicherheit an ihrer Seite.



F Fachkompetenz
Wir respektieren die Fachkompetenz jeder Mitarbeiterin, jedes Mitarbeiters und stellen insbesondere vor Patientinnen, Patienten und Gästen niemals die Kompetenz einer/eines anderen Mitarbeitenden in Frage.

F Feedback
Im Umgang untereinander ist es wichtig zu erfahren, ob uns das Gegenüber so verstanden hat, wie wir es gemeint haben. Auch möchten wir wissen, wie wir wahrgenommen werden.

Mittels Feedback melden wir dem Gesprächspartner, was wir verstanden haben und/oder was wir wahrgenommen haben – Lob und Kritik haben Platz.

F Fehlerkultur
Wo Menschen arbeiten, passieren auch Fehler. Mit Fehlern gehen wir konstruktiv um. Wir stehen zu ihnen, lernen daraus und dürfen diskret auf sie hinweisen. (vgl. «CIRS»)

G Gespräche
Im Gespräch mit Patientinnen oder Patienten stehen sie immer als Mensch im Mittelpunkt und nicht als «Fall» – wir reden mit ihnen und nicht über sie hinweg.

Auf persönliche Gespräche unter den Mitarbeitenden ist im direkten Kontakt mit Patientinnen, Patienten und Gästen zu verzichten.

G Grenzen
Die Grenzen unseres kundenorientierten Verhaltens sind dort, wo wir von Patientinnen, Patienten oder Gästen körperlich und/oder durch verbale Äußerungen angegriffen oder in unserer Persönlichkeit verletzt werden. Wir starten keinen Gegenangriff und keine Verteidigung, sondern signalisieren klar die Grenze und wenden uns an den/die Vorgesetzte/n oder die zuständige Person. (vgl. auch Merkblatt «Sexuelle Belästigung»)

Kundenorientierung bedeutet Freundlichkeit und ein Lächeln.

H Hektik

Auch wenn wir einen hektischen Arbeitsalltag haben, steht die Patientin, der Patient oder der Gast im Mittelpunkt – wir bewahren, wann immer möglich, Ihnen gegenüber Ruhe.

I Information

Wir sind wachsam für Patientinnen, Patienten und Gäste, die Unterstützung oder Information benötigen. Wir gehen auf sie zu und bieten unsere Hilfe an. Wir informieren aktiv und geben klare Informationen (z.B. Wartezeiten), um Missverständnisse möglichst zu vermeiden.

K Kaugummi

Im direkten Kontakt mit Patientinnen, Patienten, Gästen und Mitarbeitenden ist der Konsum von Kaugummi nicht erlaubt.

L Lächeln

Patientinnen, Patienten, Gäste und Mitarbeitende fühlen sich in einer freundlichen Atmosphäre wohl. Freundlichkeit äussert sich auch durch ein Lächeln und Worte wie «Bitte», «Danke» oder «Gerne geschehen».

M Motivation zur Mitsprache

Wir motivieren unsere Patientinnen und Patienten zur aktiven Beteiligung und Mitbestimmung während ihres Aufenthaltes im Stadtspital Waid. (vgl. Broschüre «Ihre aktive Mitarbeit ist gefragt»)

N Nichtraucher

Die Gesundheit der Patientinnen, Patienten, Gäste und Mitarbeitenden liegt uns am Herzen. Deshalb ist das Stadtspital Waid vollständig rauchfrei. Als rauchende Mitarbeitende benützen wir die vorgesehenen Raucher-Zonen und respektieren insbesondere die rauchfreien Zonen vor den Spitaleingängen. Zudem sind wir uns als Raucher bewusst, dass der Rauch in Kleidern u.a. haften bleibt und für andere störend wirkt.

Freundlichkeit
gewinnt!

Kundenorientierung bedeutet ein gepflegtes Ambiente schaffen.

O Ordnung

Zumindest in öffentlich zugänglichen Räumen sorgen wir für Ordnung.

P Patientenzimmer/ Privatsphäre

Vor dem Betreten eines Patientenzimmers klopfen und warten wir kurz – die Türen sind sorgfältig zu schliessen. Wir respektieren die Privatsphäre unserer Patientinnen und Patienten. So gehören das Patientenbett und der Nachttisch zum persönlichen Bereich der Patientin, des Patienten – dies beachten wir in unserer täglichen Arbeit.

Q Qualität

Der erste Qualitätsanspruch richtet sich an die eigene Person. Jede/jeder trägt mit ihrer/seiner kunden-

orientierten Haltung und Freundlichkeit dazu bei, dass die Patientinnen, Patienten und Gäste das Stadtspital Waid als Ganzes positiv wahrnehmen.

R Reklamation

Jede Beschwerde nehmen wir ernst – wir sehen die Reklamation als Chance:

1. Zuhören
2. Entschuldigen
3. Bedanken
4. Erledigen
5. Kontrolle

Jede/jeder ist zuständig – wir erledigen die Angelegenheiten, wenn immer möglich, sofort selbst oder leiten sie persönlich weiter. (vgl. Punkt. Z)

S Sprache

Im Patientenzimmer sprechen wir in der Regel (Schweizer-)Deutsch oder in der Sprache des Patienten.

T Telefonkontakt

Wir melden uns am Telefon verständlich, kurz und klar, in der Regel bei internen Anrufen mit (Vor- und) Nachnamen, bei externen Anrufen mit «Stadtspital Waid» und Nachna-

Patientinnen,
Patienten und
Gäste fühlen sich
bei uns wohl.

Kundenorientierung bedeutet Aufgaben selbständig übernehmen und nicht darauf hoffen, dass sie ein anderer erledigt.

men (Minimalanforderung, evt. ergänzt durch abteilungs- oder bereichsspezifische Vorgaben).

Bereich Pflege: Stadtspital Waid (nur bei externen Anrufen), Station, Vor- und Nachnamen, Funktion.

Für das Telefongespräch verlassen wir das Patienten- oder Sitzungszimmer.

U Umgangston

Wir wählen einen natürlichen, freundlichen Umgangston und vermeiden den «Slang des Alltags» im Umgang mit Patientinnen, Patienten und Gästen.

Auf Fluchbegriffe und dergleichen ist vollumfänglich zu verzichten.

V Verhalten

Die vier Eckpfeiler des korrekten Verhaltens sind: Rücksichtnahme, Hilfsbereitschaft, Toleranz und Akzeptanz. Patientinnen, Patienten und Gäste fühlen sich wohl und betreut, wenn wir sie umsorgen und dennoch nicht belästigen.



Z Zuständigkeit

Wir sind zuständig – auch für Aufgaben und Themen, die nicht direkt in unseren Arbeitsbereich gehören. Ohne unsere Kompetenzen und Verantwortungen zu überschreiten, helfen wir sowohl Patientinnen, Patienten und Gästen als auch uns gegenseitig weiter oder suchen die geeigneten Ansprechpartner.



Stadt Zürich
Stadtpital Waid

Stadtpital Waid Zürich
Tièchestrassè 99
8037 Zürich

Kontakt:
Arbeitsgruppe
Kundenorientierung
Telefon 044 366 20 95

www.waidspital.ch
spital@waid.zuerich.ch

Mehr Kundenorientierung!
Mehr Erfolg!