

## Unsere Werte, unsere Leitmotive

**Unsere Zusammenarbeit ist von Wertschätzung, Toleranz und offener Kommunikation geprägt.**

**Wir arbeiten eigenverantwortlich, ziel- und ergebnisorientiert.**

**Wir erfüllen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Bewohnerinnen und Bewohner marktorientiert.**

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

**Wir denken und handeln vorausschauend.**

**Unsere Grundhaltung ist positiv und motivierend.**

## **Unter unseren Leitmotiven verstehen wir in den APGS:**

### **1 Unsere Zusammenarbeit ist von Wertschätzung, Toleranz und offener Kommunikation geprägt.**

- Probleme werden sachlich und konstruktiv miteinander gelöst
- 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 Bewohnenden, ausser man ist schon von früher her per Du oder auf speziellen Wunsch des Bewohnenden
- Wir halten uns an den Datenschutz und kommunizieren nur im geschützten Rahmen
- Wir gehen respektvoll mit unseren Bewohnenden um, unter Wahrung ihrer Privatsphäre
- Wir begrüssen/ verabschieden unsere Bewohnenden mit Namen
- Wir kommunizieren offen miteinander, nicht übereinander, arbeiten kommunikativ, unterstützen und respektieren uns gegenseitig
- Wir nutzen unsere interdisziplinäre Zusammenarbeit für unsere Aufgaben und Ziele
- Wenn wir uns ungerecht behandelt fühlen, suchen wir das direkte Gespräch
- Wir geben Informationen schriftlich weiter
- Im Team wird jeder geschätzt und für Anliegen und Wünsche haben wir immer ein offenes Ohr

### **2 Wir arbeiten eigenverantwortlich, 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
- Im Rahmen des uns vorgegebenen Aufgabengebiets nehmen wir die Verantwortung zu 100% wahr
- Gefällte Entscheide setzen wir konsequent um
- Unsere Sitzungen sind produktiv (Informationen, Beschlüsse, Massnahmen)
- Wir suchen keine Entschuldigungen warum wir ein Ziel nicht erreicht haben, wir überlegen uns was zu tun ist, dass so etwas nicht mehr vorkommt
- Wir versuchen mit innovativen Lösungen, kostenbewusst, transparent und wirkungsvoll die vorhandenen Ressourcen optimal auszuschöpfen
- Wir bringen unsere Ideen in den Betrieb ein
- Wir gehen sorgfältig mit unseren Arbeitsinstrumenten um
- Eine gute Vorbereitung erleichtert uns die Arbeitsabläufe

### **3 Wir erfüllen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden marktorientiert.**

- Wir berücksichtigen die individuellen biographischen Gewohnheiten und Neigungen unserer Bewohner
- Wir orientieren uns an den Wünschen unserer Kunden unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen, denn das Alter ist keine Krankheit, sondern ein Teil unseres Lebens
- Wenn die Bewohnenden keine Zimmerreinigung wünschen, akzeptieren wir das und suchen nach einer Lösung die für beide Seiten stimmt
- Wir halten unsere Dienstleistungspalette auf einem zeitgerechten Stand
- Alle Kunden werden gleich, freundlich, fachkompetent und verständnisvoll behandelt
- Mit klaren Informationen schaffen wir Transparenz und Vertrauen auf allen Ebenen
- Wir setzen uns engagiert für unsere Kunden ein und haben immer ein offenes Ohr

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

- Reklamationen und Fehler nehmen wir ernst, stehen dazu und nutzen diese für Verbesserungsmöglichkeiten
- Alle Mitarbeitenden sind in ihren Bereichen Profis/Fachkräfte und nutzen die internen Weiterbildungsmöglichkeiten
- Jeder einzelne MA überprüft seine Abläufe bedarfsgerecht und regelmässig
- Zu gemachten Fehlern stehen wir und lernen daraus
- Wir halten unser Wissen laufend auf einem zeitgemässen Niveau
- Zu Veränderungen stehen wir positiv
- Wir setzen am richtigen Ort Prioritäten
- Wir halten den Dienstweg ein
- Wir von den APGS unterstützen unsere Mitarbeitenden in der gezielten Aus- und Weiterbildung und fördern die konkrete Umsetzung des Gelernten in den Arbeitsalltag

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

- Das vorausschauende Denken und Handeln gilt auf der strategischen wie auch auf der operativen Ebene
- Die Unternehmensstrategie wird jährlich überprüft/angepasst
- Den beständigen Wandel im Gesundheitswesen gestalten wir aktiv und zukunftsgerichtet mit
- Wir denken und handeln vorausschauend, d.h. gut vorbereitete Arztvisiten, Gespräche mit Bewohnenden und Angehörigen, um möglichst viele Komplikationen und Zwischenfälle zu minimieren oder zu vermeiden
- Wir denken und handeln für den nächsten Dienst
- Bei Änderungen, Reparaturen oder baulichen Massnahmen informieren wir frühzeitig
- Wir halten uns an die Hygienerichtlinien und vermeiden so Krankheiten

#### **6 Unsere Grundhaltung ist positiv und motivierend.**

- Wir äussern was wir fühlen, auch wenn es uns nicht leichtfällt
- Wir nützen die vorhandenen Gefässe, um Anregungen, und Probleme zu besprechen
- Unsere Denkhaltung ist auf die positiven Aspekte ausgerichtet und ist nicht defizitorientiert
- Bevor wir reklamieren überlegen wir uns, wie wir die Sache besser machen könnten und bringen konkrete und umsetzbare Verbesserungsvorschläge
- Mit einer positiven Grundhaltung, Gelassenheit und Humor prägen wir uns um eine gute Zusammenarbeit