

Verhaltensgrundsätze für Mitarbeitende

Dieses Dokument enthält Weisung und Verhaltensregeln für alle Mitarbeitenden von Viva Luzern. Es bietet dir eine klare Orientierung, wie du dich im Arbeitsalltag korrekt und verantwortungsvoll verhältst – gegenüber Bewohnenden, Besuchenden, Arbeitskolleginnen und -kollegen sowie im Umgang mit Informationen und Materialien. Die Grundsätze orientieren sich an unseren Unternehmenswerten und tragen dazu bei, ein sicheres, respektvolles und professionelles Arbeitsumfeld für alle zu schaffen. Es ist wichtig, dass du diese Grundsätze kennst und einhältst – sie gelten verbindlich für alle Mitarbeitenden.

Kommunikation und Information

Informationsrecht und Informationspflicht

Damit du in deinem Aufgabenbereich handeln und entscheiden kannst, hast du ein Recht auf ausreichende Information durch deine Führungskraft. Gleichzeitig bist auch du selbst verantwortlich, dich über die Informationskanäle von Viva Luzern zu informieren, insbesondere nach Abwesenheiten.

Du bist verpflichtet, deine Führungskraft aus deinem Aufgabenbereich offen, rechtzeitig und wahrheitsgetreu über wichtige Vorkommnisse zu informieren.

Informationskanäle

Orientiere dich im Vivanet – unserem Intranet – über Aktuelles, Veranstaltungen, Ein-/Austritte sowie Dienstjubiläen von Arbeitskollegen und -kolleginnen oder deine Anstellungsbedingungen. Hier findest du auch unser Vivapedia mit vielen Antragsformulare, Anleitungen und Hilfsmitteln.

Nimm dir bitte jeden Tag während deiner Arbeitszeit einen Moment Zeit, damit du nichts verpasst. Der Zugriff auf Vivanet ist für alle Viva-Luzern-Mitarbeitenden über ihr privates Mobilgerät oder die PCs auf den Wohnbereichen möglich.

Daten- und Persönlichkeitsschutz

Datenschutz und Schweigepflicht

Du hast gegenüber Dritten eine Schweigepflicht. Das betrifft alles, was du in deiner beruflichen Tätigkeit erfährst. Du darfst keine Unterlagen oder Informationen an andere weitergeben, zum Beispiel über Krankheiten, das Verhalten oder das persönliche Leben von Bewohnenden, ihren Angehörigen oder Arbeitskolleginnen und -kollegen. Akten, die nicht für die Öffentlichkeit bestimmt sind, darfst du niemandem zeigen. Diese Pflicht gilt nicht nur während deiner Arbeit hier, sondern auch nach deinem Austritt bei Viva Luzern. Beachte bitte auch unsere «Goldenen Regeln» zu diesem Thema.

Schutz deiner Persönlichkeit und Daten

Du hast das Recht, respektvoll behandelt zu werden. Niemand darf dich sexuell oder rassistisch belästigen, mobben oder in deiner Würde verletzen. Wenn du dich unwohl fühlst oder deine persönliche Grenze überschritten wurde, wende dich bitte an deine Führungskraft, die Bereichs- oder Betriebsleitung oder die HR-Business-Partnerin. Das Gleiche gilt, wenn du Zeugin/Zeuge von verbalen oder physischen Belästigungen bei anderen wirst.

Auch deine persönlichen Daten werden geschützt. Du darfst deine Personalakte einsehen und verlangen, dass falsche oder unvollständige Angaben korrigiert oder ergänzt werden. Informationen, die nichts mit

Im Alter zuhause.

deiner Arbeit zu tun haben, kannst du entfernen lassen.

Allen Mitarbeitenden steht auch eine externe, neutrale Ombuds- und Whistleblowingstelle zur Verfügung.

Verhalten im Arbeitsalltag

Sorgfaltspflicht

Du bist verpflichtet, deine Arbeit sorgfältig, zuverlässig und verantwortungsbewusst auszuführen. Trage Sorge zu Materialien und Einrichtungen.

Das Namensschild ist während der Arbeitszeit immer und gut sichtbar zu tragen. Für den Zutritt erhältst du einen Badge und/oder einen Schlüssel. Bitte melde einen Verlust umgehend. Der Mitarbeitende trägt die Kosten für den Ersatz verlorener Badges, Schlüssel oder Namensschilder.

Auftreten und Hygiene

Ein gepflegtes Auftreten und persönliche Hygiene sind wichtig. Trage bitte saubere und deiner Funktion angepasste Kleidung. Beachte bitte unser Hygienekonzept und die Hinweise zum Erscheinungsbild.

Handynutzung während der Arbeitszeit

Die Nutzung deines Handys für private Zwecke ist während der Arbeitszeit verboten. Du darfst dein Handy ausschliesslich für geschäftliche Zwecke verwenden. Dazu zählen die Nutzung Viva Luzern interner Apps und die geschäftsnotwendige Kommunikation im Team. Halte dein Handy lautlos und verwende es diskret ausser Sichtweite, damit du dich ganz auf deine Aufgaben und die Menschen konzentrieren kannst. Während des Lenkens von Fahrzeugen, Arbeiten an Maschinen und vor Bewohnenden, Angehörigen und Gästen darfst du dein Handy nicht nutzen.

Das Aufnehmen, Weiterleiten oder Veröffentlichen von Ton- oder Bildmaterial (z. B. Fotos, Videos oder Audioaufnahmen) ist

für private Zwecke verboten. Beachte bitte auch unsere Verhaltensrichtlinien für das digitale Arbeiten.

Unfall- und Brandverhütung

Du trägst mit deinem Verhalten dazu bei, Unfälle und Brände zu vermeiden. Achte auf eine sichere Arbeitsweise, halte Fluchtwege frei, melde Gefahren und halte dich an die Regeln im Notfall-Dispositiv. Im Notfall informierst du sofort die zuständige Person und folgst den Anweisungen zur Sicherheit aller.

Arbeitsverhinderung

Wenn du nicht wie geplant zur Arbeit erscheinen kannst (Krankheit, Unfall und andere Gründe), informiere bitte sofort telefonisch deine Führungskraft oder bei Abwesenheit die Stellvertretung/tagesverantwortliche Person oder den Empfang. Falls du niemanden erreichen kannst (z. B. nachts), schreibe eine Teams-Nachricht und melde dich sobald wie möglich telefonisch.

Rauchen, Alkohol und Drogen

Rauchen ist ausschliesslich in den gekennzeichneten Zonen während der Pausen erlaubt. Rauchwarenrückstände sind sauber zu entsorgen. Der Konsum von Alkohol während der Arbeitszeit und in den Pausen ist nicht erlaubt, mit Ausnahme von offiziellen Geschäftsanlässen. Drogenkonsum ist strikt verboten.

Ordnung in Garderoben und Büros

Damit die Reinigung effizient arbeiten kann, verstau bitte deine persönlichen Sachen im eigenen Schrank oder dem dafür vorgesehenen Ort. Herumliegende Gegenstände werden entfernt. Halte bitte auch Ordnung in der Toilette.

Achte bitte darauf, dass keine vertraulichen Unterlagen offen herumliegen. Wenn du im

Büro arbeitest, hinterlasse deinen Schreibtisch nach Arbeitsende ordentlich.

Personal- und Ruheraum

Der Personal- und Ruheraum ist ein Ort zur Erholung während der Pausen. Bitte halte diesen Bereich sauber und sei rücksichtsvoll, damit sich alle wohlfühlen können. Achte auf einen respektvollen Umgang miteinander und darauf, dass persönliche Gespräche oder Telefonate andere nicht stören. Halte dich bitte an die im Raum vorliegenden Hygienevorschriften.

Umgang mit anderen Personen

Respekt

Achte auf einen respektvollen, höflichen Umgang mit Menschen und trage Sorge zu dir. Schenke deinen Mitmenschen Aufmerksamkeit und lerne von ihren Stärken.

Unbekannte Personen

Verhalte dich unbekannten Personen gegenüber wachsam. Spreche sie höflich an und frage nach dem Grund ihres Aufenthalts im Zentrum. Bei verdächtigen Personen informiere bitte umgehend ein Mitglied der Betriebsleitung oder bei deren Abwesenheit die Polizei (Telefonnummer 117). Jeder Vorfall ist anschliessend an die Betriebsleitung zu melden.

Geschenke und Trinkgelder

Du darfst im Rahmen deiner Tätigkeit keine Geschenke oder andere Vorteile für dich oder andere fordern, annehmen oder dir versprechen lassen. Sämtliche Trinkgelder werden in den Personalfonds einbezahlt, damit alle davon profitieren.

Diebstahl

Diebstahl wird nicht toleriert. Darunter fällt unter anderem das Entwenden von persönlichen Gegenständen, Materialien, Lebensmittel oder anderen Gütern. Auch das

unerlaubte Mitnehmen oder Verzehren von Lebensmitteln aus der Küche, den Vorräten oder im Wohnbereich gilt als Diebstahl.

Persönliche Mitteilungen

Private Veränderungen

Bitte informiere die Personalabteilung (041 612 70 80 / hrservices@vivaluzern.ch) so schnell wie möglich, wenn sich bei dir etwas Wichtiges im privaten Bereich ändert. Dazu zählen zum Beispiel die Geburt eines Kindes, der Tod eines Familienmitglieds, eine Änderung deines Zivilstandes (z. B. Heirat oder Scheidung), Ausbildungen deiner Kinder oder eine Adressänderung, wenn du umziehst.

Version 02/2026