

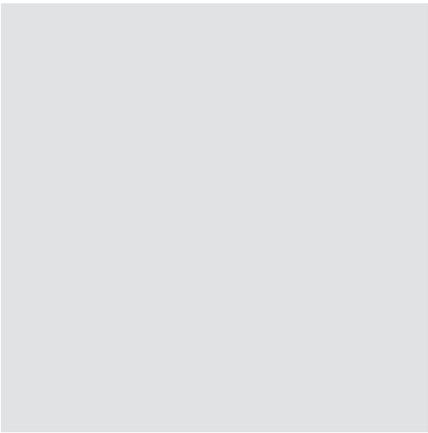
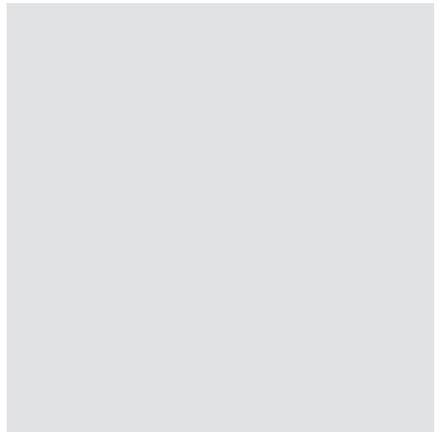
# LEITFADEN

LEITBILD UND VERHALTENSKODEX DES  
KLINIKUMS ALTENBURGER LAND

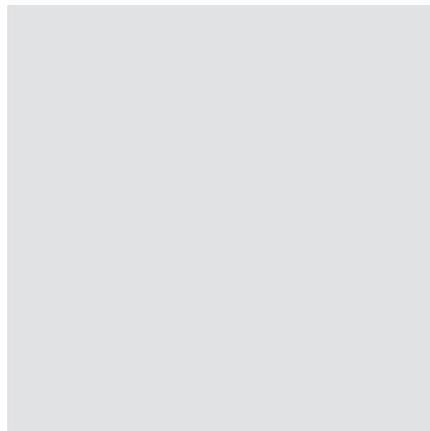


# LEITFADEN

LEITBILD UND VERHALTENSKODEX DES  
KLINIKUMS ALTENBURGER LAND



# VORWORT



Sehr geehrte Damen und Herren,

danke, dass Sie sich für unser Leitbild und unseren Verhaltenskodex Zeit nehmen.

Der Arbeitsalltag im Klinikum ist bestimmt durch eine Vielzahl von rechtlichen Regelungen, welche durch interne Anweisungen, medizinische Standards und weitere Vorschriften konkretisiert oder ergänzt werden. Für eine erfolgreiche Arbeit in einem Krankenhaus reichen solche Regeln jedoch nicht. Im Umgang mit dem kranken und hierdurch zumeist hilfsbedürftigen Menschen bedarf es weiterer Qualitäten, die wir als Mitarbeiter des Klinikums besitzen müssen. Eigenschaften wie Freundlichkeit, Mitgefühl, Hilfsbereitschaft und Fairness lassen sich jedoch nicht in Gesetze oder Vorschriften pressen.

Vielfach werden solche Werte als Teil des kollektiven Selbstverständnisses einer Firma oder eines Krankenhauses in Leitbildern formuliert, so auch bei uns. Leitbilder jedoch sind zumeist sehr abstrakt. Nicht für jeden besitzen die hier abstrakt formulierten Werte eine Bedeutung und häufig variiert die Bedeutung eines abstrakt formulierten Wertes von Person zu Person.

Ein abstraktes Leitbild war uns nicht genug. Wir wollten konkret benennen, was ein Wert wie Freundlichkeit für uns bedeutet, was es heißt, fair gegenüber dem Patienten und gegenüber dem Kollegen zu sein, wie empfundenes Mitgefühl auch ausgedrückt werden kann. Deswegen haben wir zunächst einen Verhaltenskodex erstellt, in dem ein an ethischen Werten ausgerichtetes Verhalten



beschrieben wird. Die Grundgedanken des Leitbildes sind dann aus den Leitsätzen des Verhaltenskodex abgeleitet worden. Das abstrakte Leitbild ist sozusagen ein Extrakt aus dem konkreten Verhaltenskodex.

Durch diesen Weg haben wir noch etwas erreicht. Abstrakte Werte kann man schlecht einfordern, ein konkretes Verhalten, welches diesen Wert ausdrückt, jedoch schon. Die Einhaltung des Verhaltenskodex kann von unseren Patienten gegenüber uns eingefordert werden, aber auch die Mitarbeiter untereinander können und sollten ein Verhalten ihrer Kollegen gemäß Kodex einfordern.

### **Wie sind Verhaltenskodex und Leitbild nun entstanden?**

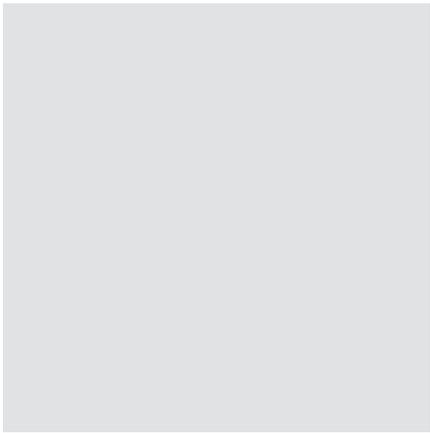
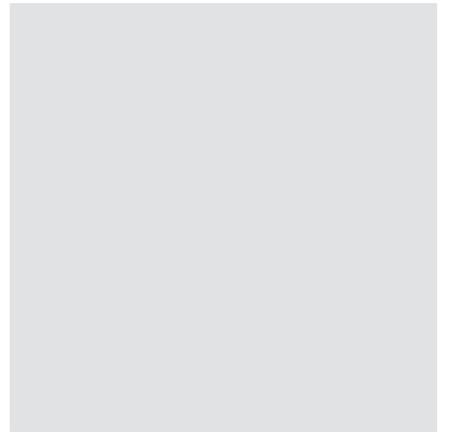
Im November 2012 folgten 15 Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen des Klinikums einem Aufruf der Geschäftsführer zur Erstellung von Verhaltenskodex und Leitbild. Wir trafen uns regelmäßig mit konkreten Themenvorgaben bis Mai 2014 in einer Arbeitsgruppe. Das Ergebnis dieser Arbeit liegt Ihnen nun vor.

Wir glauben, dass Leitbild und Verhaltenskodex unsere Arbeit sicherer, effizienter, angenehmer und vor allem für alle Beteiligten erfüllender machen können.

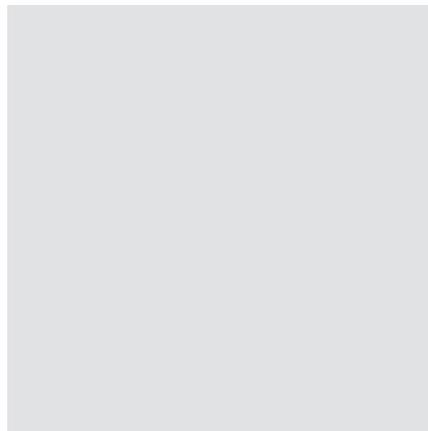
Altenburg, im Dezember 2014

Dr. Gundula Werner  
Geschäftsführerin

Dr. Lutz Blase  
Geschäftsführer



ARBEITSGRUPPE



Abelius, Renate (Psychologin, Ärztin)

Blase, Dr. Lutz (Geschäftsführer)

Elsner, Jana (Sekretärin)

Hauskeller, Dr. Christine (Klinikseelsorgerin)

Helbig, Christine (Leiterin Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit)

Heymann, Sabine (Pflegedienstdirektorin)

Hofmann, Anne-Kathrin (stellvertretende Betriebsrats-Vorsitzende,  
Gesundheits- und Krankenpflegerin)

Hornig, Sabine (Mitarbeiterin Patientendienste)

Koch, Chris (Erzieherin, Kindergarten „Bärenstark“)

Lange, Iris (Betriebsrats-Vorsitzende, Gesundheits- und  
Krankenpflegerin)

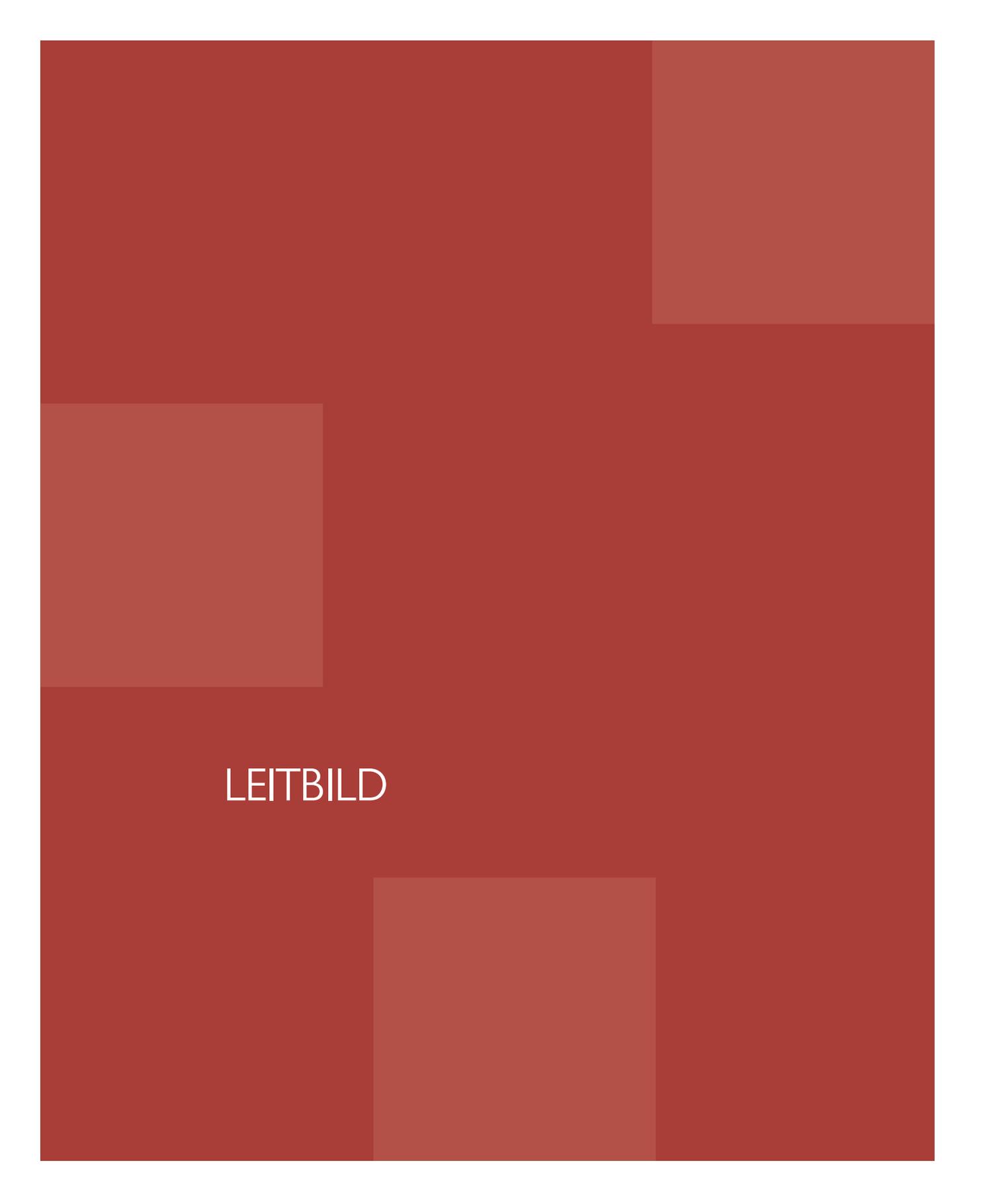
Schädlich, Stefan (Mitglied des Betriebsrates, Gesundheits- und  
Krankenpfleger)

Schlutter, Katja (Mitarbeiterin Controlling, Dipl.-Kauffrau)

Schneiderei, Mandy (Assistentin der Pflegedienstdirektorin)

Trübger, Doreen (Stabsstelle Recht, Juristin)

Werner, Dr. Gundula (Geschäftsführerin)



LEITBILD

<b>I. Patienten und Angehörige</b>	10
<b>II. Mitarbeiter und Kollegen</b>	12
<b>III. Verhalten von Vorgesetzten</b>	14
<b>IV. Geschäftspartner und Besucher</b>	16
<b>V. Vertrauliche Informationen</b>	18
<b>VI. Vermögenswerte</b>	20
<b>VII. Öffentlichkeit und Medien</b>	22
<b>VIII. Beschwerden</b>	24



10

## I. PATIENTEN UND ANGEHÖRIGE

## **GEBORGENHEIT**

Wir glauben an ein lebenswertes Leben.

Wir wissen, dass unsere Arbeit das Leben unserer Patienten verändern kann.

Wir nehmen den Patienten ganzheitlich wahr. Im Bewusstsein dieser Verantwortung und der Würde jedes einzelnen Menschen verrichten wir unsere Arbeit professionell und nach bestem Wissen und Gewissen.

Unser Umgang mit Patienten, deren Familien und Freunden wird bestimmt durch Mitgefühl und Verständnis.

Unsere Werte und Normen wurzeln in den christlich-humanistischen Traditionen unserer Gesellschaft, die zeitlos und im Kern unveränderbar sind.



12

## II. MITARBEITER UND KOLLEGEN

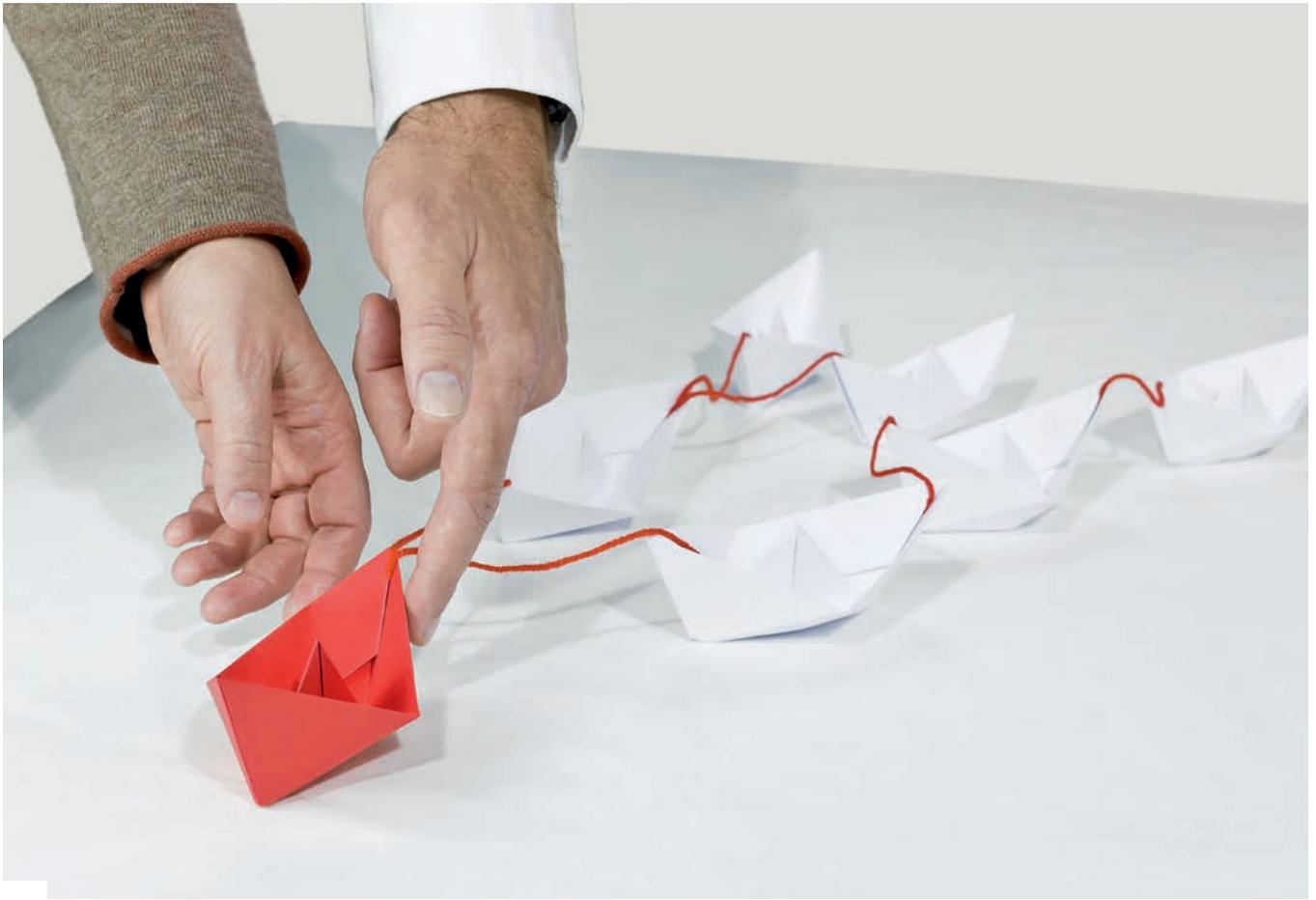
## ZUSAMMENHALT

Die Mitarbeiter mit ihren Kenntnissen, Erfahrungen und Fähigkeiten stellen die wertvollste Quelle für die hohe Qualität der Patientenversorgung des Klinikums dar.

Wir sind ein Team. Wir arbeiten motiviert und engagiert mit fachlicher und sozialer Kompetenz. Wir begegnen einander mit Respekt, Toleranz und Vertrauen und schaffen durch kollegiale Zusammenarbeit ein attraktives Arbeitsumfeld.

Berufsgruppenübergreifend respektieren und achten wir die Arbeit aller Mitarbeiter.

Unsere Kommunikation ist von Sachlichkeit und Ehrlichkeit geprägt.



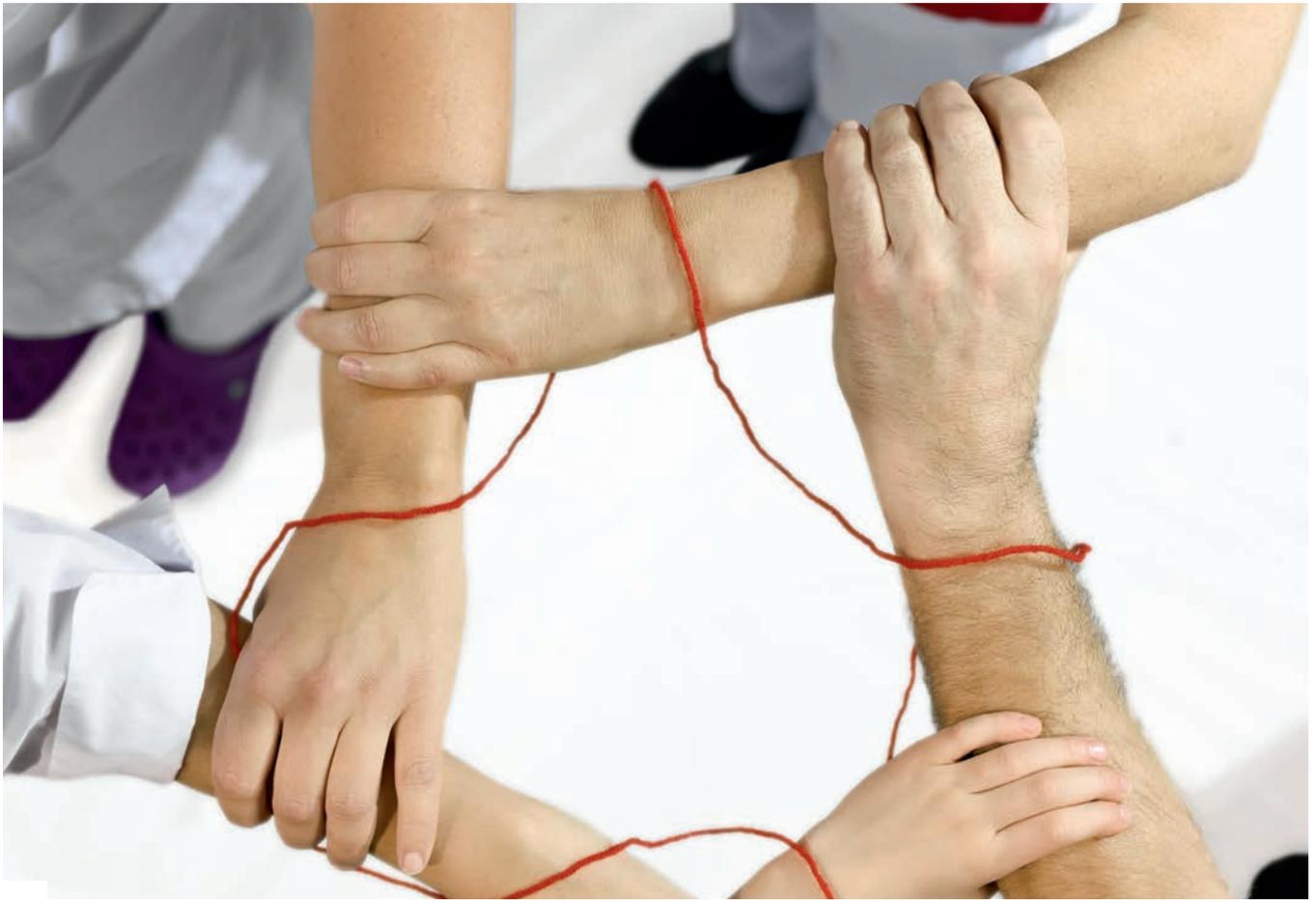
14

### III. VERHALTEN VON VORGESETZTEN

## FÜHRUNGSKOMPETENZ

Wir Vorgesetzte leben den Verhaltenskodex sowie das Leitbild des Klinikums vor. Durch unser Verhalten werden wir als Vorbilder sowohl im Dienstalltag als auch in besonderen Belastungssituationen wahrgenommen. Wir haben somit wesentlichen Einfluss auf die Moral und Motivation der Mitarbeiter.

Wir gestalten das dienstliche Umfeld, indem wir mit Umsicht führen, durch Vorbild Beispiel geben und mit Leidenschaft ausbilden. So erzeugen wir ein Klima, in dem Vertrauen und Kollegialität in allen Situationen tragen.



16

## IV. GESCHÄFTSPARTNER UND BESUCHER

## **WERTSCHÄTZUNG**

Mit unserem Verhalten gegenüber Geschäftspartnern und Besuchern repräsentieren wir unser Klinikum. Es ist immer von Respekt, Integrität und Wertschätzung geprägt.

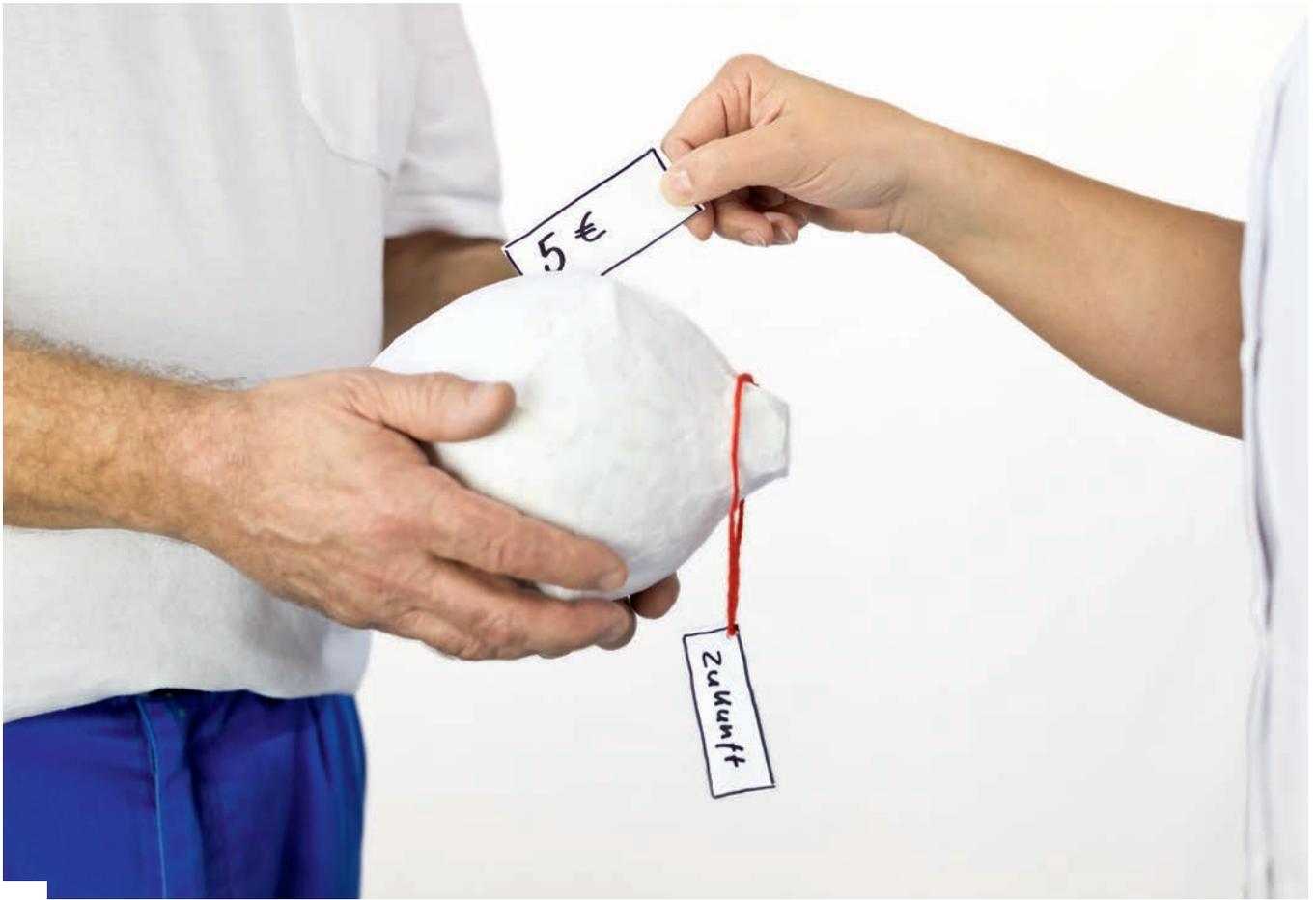


18

## V. VERTRAULICHE INFORMATIONEN

## **VERSCHWIEGENHEIT**

Wir unterliegen der Schweigepflicht und sind an die Bestimmungen des Datenschutzes gebunden. Vertrauliche Informationen geben wir nur mit Einwilligung der Betroffenen oder auf Basis einer Rechtsgrundlage weiter.



20

## VI. VERMÖGENSWERTE

## **SORGFALT**

Wir nutzen Vermögen und Ressourcen, um die Zukunft unseres Klinikums in der Region nachhaltig zu sichern und zu entwickeln. Hierbei nehmen wir auch unsere soziale Verantwortung zur Schaffung und Bewahrung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen wahr.



22

## VII. ÖFFENTLICHKEIT UND MEDIEN

## **WAHRNEHMUNG**

Uns ist bewusst, dass wir mit und in unserer täglichen Arbeit im Klinikum in der Öffentlichkeit stehen und das Klinikum repräsentieren.



## VIII. BESCHWERDEN

## **REFLEXION**

Jeder Patient oder Angehörige hat das Recht, seine Erwartungen und Wünsche zu äußern oder auch seine Unzufriedenheit zum Ausdruck zu bringen. Solche Äußerungen bieten uns die Chance, den Patienten mit seinen Bedürfnissen besser zu verstehen und unser Handeln zu reflektieren. Dies macht eine positive Entwicklung im Umgang mit dem Patienten möglich.

# VERHALTENSKODEX

<b>I. Patienten und Angehörige</b>	28
<b>II. Mitarbeiter und Kollegen</b>	38
<b>III. Verhalten von Vorgesetzten</b>	44
<b>IV. Geschäftspartner und Besucher</b>	54
<b>V. Vertrauliche Informationen</b>	62
<b>VI. Vermögenswerte</b>	66
<b>VII. Öffentlichkeit und Medien</b>	68
<b>VIII. Beschwerden</b>	70
<b>IX. Umgang mit Regelverstößen gegen Verhaltenskodex und Leitbild</b>	74

The image features a solid dark red background. There are three semi-transparent, lighter red rectangular shapes: one in the top right corner, one on the left side, and one at the bottom center. The text is centered in the lower half of the page.

# I. PATIENTEN UND ANGEHÖRIGE

## **Leitgedanken**

Wir glauben an ein lebenswertes Leben. Wir wissen, dass unsere Arbeit das Leben unserer Patienten verändern kann. Wir nehmen den Patienten ganzheitlich wahr. Im Bewusstsein dieser Verantwortung und der Würde jedes einzelnen Menschen verrichten wir unsere Arbeit professionell und nach bestem Wissen und Gewissen. Unser Umgang mit Patienten, deren Familien und Freunden wird bestimmt durch Mitgefühl und Verständnis. Unsere Werte und Normen wurzeln in den christlich-humanistischen Traditionen unserer Gesellschaft, die zeitlos und im Kern unveränderbar sind.

## **Empathie**

ist die Fähigkeit, Gedanken, Emotionen, Absichten und Persönlichkeitsmerkmale eines anderen Menschen zu erkennen und zu verstehen. Zur Empathie gehört auch die eigene Reaktion auf die Gefühle Anderer wie zum Beispiel Mitleid, Trauer, Schmerz oder Hilfsimpuls. Empathie heißt auch zu erspüren, was für einen Menschen in einer bestimmten Situation richtig und wichtig ist. Empathie ist grundsätzlich erlernbar.

Empathie ist eine Grundlage unserer Kommunikation mit Patienten und Angehörigen. Ausdruck von Empathie sind: Höflichkeit, Ehrlichkeit, Rücksicht, Wertschätzung, Zuwendung, Beteiligung an Entscheidungen, Toleranz, Geduld, Fürsorge.

## **Höflichkeit**

- Wir begrüßen Patienten und Angehörige möglichst mit Namen und stellen uns mit unserem eigenen Namen und unserer Funktion vor.

- Wir halten Blickkontakt, sind freundlich und lassen unser Gegenüber aussprechen.
- Wir duzen unsere erwachsenen Patienten nicht und sprechen mit ihnen nicht in der dritten Person. Wird uns von einem Patienten das „Du“ angeboten, so können wir dieses Angebot annehmen oder ablehnen. Lehnen wir dieses Angebot ab, so vermeiden wir hierbei den Eindruck von Zurückweisung.
- Mitarbeiter unseres Hauses kommunizieren im Beisein von Patienten und Angehörigen nicht über persönliche Dinge miteinander, von kurzen Mitteilungen ggf. abgesehen. Das Verzehren von Speisen vor Patienten, Angehörigen und Besuchern unterlassen wir.
- Wenn ein Patient oder ein Angehöriger erkennbar Kontakt aufnehmen möchte, so unterbrechen wir verschiebbare Tätigkeiten (insbesondere administrativer Art), um diesen Kontakt zu ermöglichen.
- Vor Betreten des Patientenzimmers klopfen wir an.
- Wenn wir mit dem Patienten persönliche oder schwerwiegende Dinge zu besprechen haben, so tun wir dies unter Wahrung der Privatsphäre und nehmen uns die dafür notwendige Zeit.
- Wir unterhalten uns in Anwesenheit von Patienten und Angehörigen nicht in Sprachen, die die Patienten oder deren Angehörige nicht beherrschen. Dies gilt nicht für die Verwendung der deutschen Sprache, selbst wenn Deutsch von den Patienten oder deren Angehörigen nicht verstanden wird.

### **Ehrlichkeit, Wertschätzung, Beteiligung**

- Unseren Patienten gebührt unsere Wertschätzung und Aufmerksamkeit. Wir relativieren dies im Gespräch mit dem Patienten nicht dadurch, dass vermeintlich oder tatsächlich schlechte Arbeitsbedingungen, Ressourcenmangel oder sonstige als widrig empfundene Umstände aus dem eigenen Arbeitsumfeld oder der persönlichen Arbeitssituation diese Wertschätzung und Aufmerksamkeit nicht zulassen.
- Wenn wir uns mit einem Patienten beschäftigen, so gehört diesem für diesen Zeitraum die komplette Aufmerksamkeit.
- Niemals verwenden wir gegenüber Patienten und ihren Angehörigen Drohungen, Drohgebärden oder gar Gewalt.
- Im Beisein von Patienten sprechen wir nicht ausschließlich über den Patienten, sondern beziehen ihn in das Gespräch mit ein.
- Wir beteiligen Patienten an notwendigen Entscheidungen. Hierzu geben wir dem Patienten die notwendigen Informationen in einer für den jeweiligen Patienten verständlichen Form (§§ 630c, 630d, 630e BGB). Dies betrifft auch Situationen am Ende des Lebens

des Patienten, wenn von einer Heilung nicht mehr auszugehen ist. Wir ermutigen dabei den Patienten, Fragen zu stellen und erklären, was wir vorhaben und warum. Dies schafft für den Patienten Transparenz in der Behandlung und gibt ihm Sicherheit.

- Der Patient hat einen Anspruch auf eine zweite Meinung, sofern er dies fordert und die Umstände die Einholung einer solchen zweiten Meinung zulassen. Gegebenenfalls empfiehlt es sich, dem Patienten auch eine Zweitmeinung anzubieten, falls der Patient mit einer geäußerten Diagnose oder einem Therapievor-schlag erkennbar unzufrieden ist oder hierdurch verunsichert wirkt.
- Wir respektieren Willenserklärungen unserer Patienten auch, wenn diese z.B. in Form einer Patientenverfügung (§ 1901a BGB) vorliegen. Wenn hinsichtlich des in einer solchen Verfügung geäußerten Willens eines Patienten kein wesentlicher Zweifel besteht, so werden wir diesen Willen bei unseren Entscheidungen beachten. Wir werden aufgrund eigener Überzeugungen weder Angehörige bedrängen, Entscheidungen gegen den mutmaßlichen Willen des Patienten zu treffen noch werden wir auf Wunsch von Angehörigen Handlungen vornehmen oder unterlassen, die dem mutmaßlichen Willen des Patienten zuwider laufen. In konfliktträchtigen Fällen kann das Ethik-Komitee des Klinikums beratend zur Seite stehen.
- Was wir dem Patienten sagen, muss wahr, d.h. zutreffend, sein. Wir müssen dem Patienten und seinen Angehörigen jedoch nicht zu jeder Zeit alles sagen. Patienten haben auch ein Recht auf „Nichtwissen“. Wenn der Wunsch zum Ausdruck gebracht wird, bestimmte Dinge nicht zu erfahren, so respektieren wir dies und dokumentieren es ggf. auch (z.B. bei Aufklärungen über medizinische Maßnahmen).
- Auf Nachfrage des Patienten oder zur Abwendung von Gefahren, die aus einer möglicherweise fehlerhaften Behandlung resultieren könnten, klären wir unsere Patienten auch über mögliche Behandlungsfehler auf (§ 630c BGB). Diese Aufklärung erfolgt ohne Schuldanerkenntnis des Aufklärenden oder Schuldzuweisung an andere. Bei jedem erkennbaren, vermuteten oder behaupteten Behandlungsfehler melden wir den Sachverhalt umgehend unserem Haftpflichtversicherer (KSA-Meldung, siehe Dienst-anweisung).
- Geschenke und andere Zuwendungen oder Vorteile jeglicher Art dürfen angenommen werden, wenn sie angemessen sind und nicht in Erwartung einer Gegenleistung erfolgen (siehe Dienst-anweisung).

## **Toleranz, Geduld**

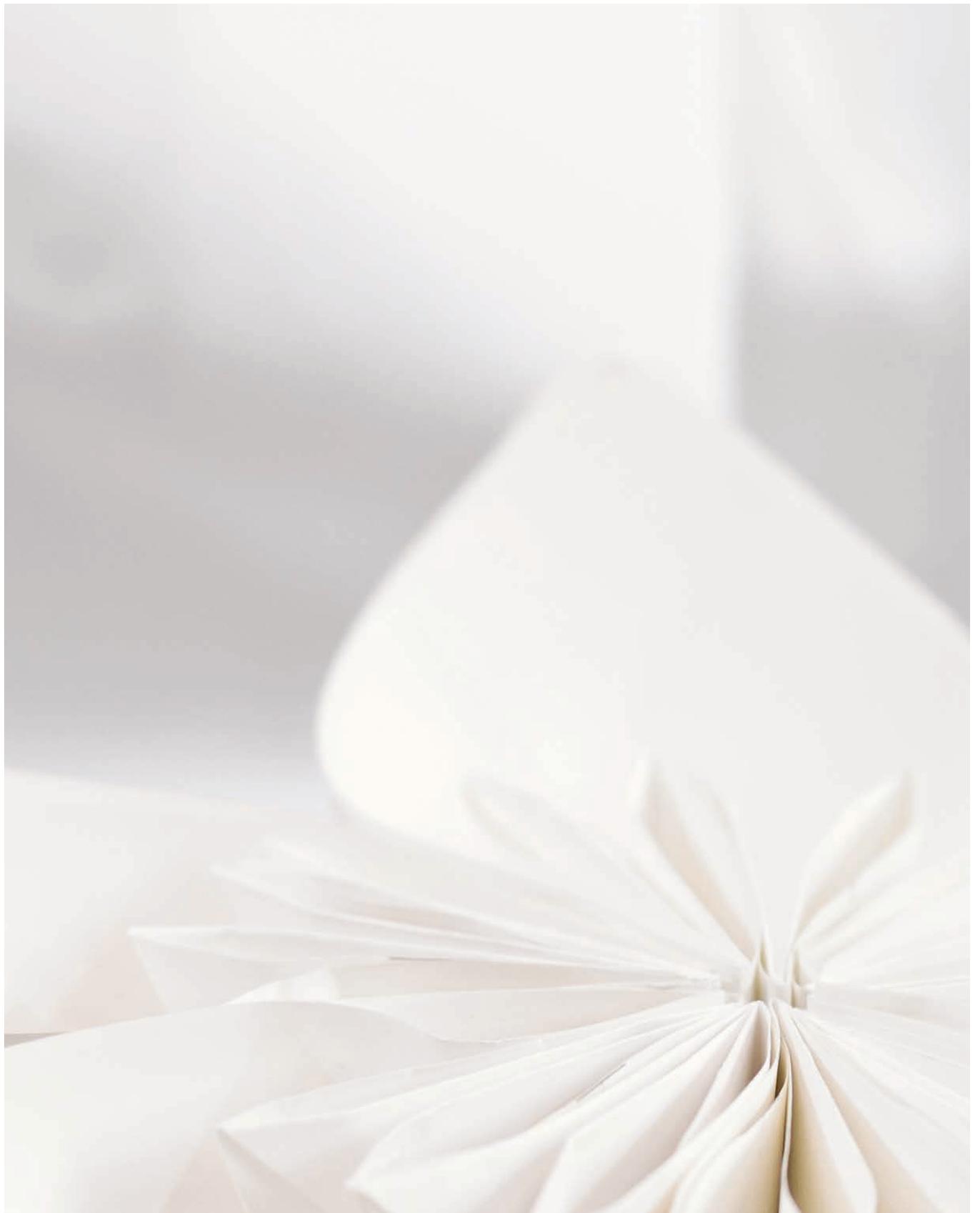
- Wir berücksichtigen die unterschiedliche Leistungsfähigkeit unserer Patienten, auch wenn dies ggf. mehr Zeit erfordert. Selbstständigkeit verleiht Würde.
- Entscheidet sich der Patient anders, als wir das erwarten oder empfehlen, so respektieren wir diese Entscheidung, soweit wir den rechtlich zulässigen Rahmen nicht verlassen.
- Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden (Art. 3 Abs. 3 GG). Inakzeptable Ansichten seitens des Patienten oder seiner Angehörigen, welche die Menschenwürde, die Achtung vor dem Leben und der Unversehrtheit des Menschen, seine freie Religionsausübung oder sonstige Grundrechte verletzen, müssen wir nicht tolerieren. Entweder nehmen wir diese unkommentiert zur Kenntnis oder weisen sie mit einem kurzen Statement ab. Eine grundsätzliche Diskussion hierüber vermeiden wir jedoch, auch mit Rücksicht auf ggf. anwesende Mitpatienten.
- Wir berücksichtigen kulturelle und religiöse Besonderheiten, soweit es im innerbetrieblichen Ablauf möglich ist.
- Wir führen mit unseren Patienten und ihren Angehörigen keine Streitgespräche über politische, religiöse oder weltanschauliche Dinge oder über Personen des öffentlichen Lebens. Wenn der Patient solche Themen anspricht, so können wir uns hierzu zurückhaltend äußern.
- Wir verwenden keine andere Personen abwertenden Formulierungen oder Gesten gegenüber Patienten und Angehörigen.
- Wenn wir mit dem Patienten Körperkontakt aufnehmen, fragen wir ihn vorher um Erlaubnis oder kündigen dies an. Die Berührung eines Patienten als Geste der Zuwendung und des Beistandes ist hiervon ausgenommen.
- Wir bringen Patienten nicht bewusst in peinliche oder entwürdigende Situationen, insbesondere nehmen wir Rücksicht auf das Schamgefühl unserer Patienten.

## **Verantwortung für Patient und Klinikum, Zuwendung, Fürsorge**

- Zu keinem Zeitpunkt begehen wir an Patienten als sexuell zu interpretierende Handlungen noch verwenden wir entsprechende Gesten oder machen Bemerkungen oder Andeutungen gegenüber Patienten. Ebenfalls verwenden wir keine Bilder, Texte, Figuren oder sonstige Gegenstände mit möglicherweise sexuellem Bezug.

- Wir ergreifen Partei für Schwächere oder Hilflose, die in ihren Rechten eingeschränkt oder in ihrer körperlichen und seelischen Unversehrtheit verletzt sind. Besteht ein Verdacht auf Misshandlung, Missbrauch oder Vernachlässigung, so helfen wir nach Abwägung – ohne oder mit Einschaltung der Behörden – diese Rechtsverletzung zu beenden.
- Eine Kommunikation über Privatangelegenheiten von Patienten und ihren Angehörigen ist erwünscht, wenn dies entweder zur Klärung der Versorgungssituation notwendig oder hilfreich ist oder der Patient einen entsprechenden Gesprächswunsch geäußert hat. Hierzu sollte ihm Gelegenheit gegeben werden. Unsere eigenen Lebensgeschichten und Erfahrungen treten in diesem Gespräch in den Hintergrund.
- Wir entlassen unsere Patienten nicht in eine ungeklärte Nachversorgung, im Zweifelsfall kann eine Entlassung erst dann erfolgen, wenn die Nachversorgung, ggf. auch für Angehörige, geklärt ist.
- Die Schweigepflicht gilt auch gegenüber Ehepartnern, Eltern, Kindern und Geschwistern. Oftmals gibt ein Patient durch sein Handeln zu verstehen, dass er eine Auskunft gegenüber Mitgliedern seiner Familie oder engen Freunden wünscht. Wenn dies nicht offensichtlich ist, so lassen wir uns eine entsprechende Zustimmung des Patienten geben. Dies muss nicht notwendigerweise schriftlich erfolgen. Manchmal kann es notwendig sein, medizinische Informationen an einen nahen Angehörigen oder einen engen Freund weiter zu geben, ohne dass der Patient einwilligen kann (z.B. aufgrund eines kritischen Gesundheitszustandes). In einem solchen Fall geben wir die notwendigen Informationen weiter.
- Wir versorgen den Patienten ganzheitlich und interdisziplinär. Dies bedeutet, dass Aufgaben grundsätzlich von Mitarbeitern wahrgenommen werden, die diese Aufgaben am besten bewältigen können. Wir übernehmen jedoch auch Aufgaben außerhalb unseres originären Aufgabengebietes, wenn wir die Fähigkeit dazu haben und ein entsprechender Bedarf besteht, um dem Patienten schnell zu helfen.
- Wir teilen dem Patienten nur Dinge mit, die im Behandlungsteam festgelegt wurden. Besteht keine Festlegung oder Einigkeit, so wird diese nicht im Beisein des Patienten hergestellt. Teilt uns der Patient mit, er habe von einem anderen Mitarbeiter eine abweichende Auskunft zu seiner Behandlung bekommen, so klären wir den Sachverhalt mit unserem Kollegen und geben dem Patienten anschließend eine abgestimmte Auskunft.
- Wenn wir mit dem Patienten über seine Erkrankung und deren Behandlung sprechen, ist uns bewusst, dass unsere Äußerungen für den Patienten wichtig sind. Deswegen ist jeder Eindruck von Fahrlässigkeit oder „Flapsigkeit“ zu vermeiden.

- Jeder von uns nimmt Beschwerden entgegen, selbst wenn der Gegenstand der Beschwerde ihn nicht betrifft, und kümmert sich gegebenenfalls um Weiterleitung, falls nicht selbst gleich Abhilfe geschaffen werden kann. Wenn möglich erhält der Beschwerdeführer eine Rückmeldung.
- Bei Fragen oder Wünschen des Patienten ist der Angesprochene immer zuständig. Wenn Wünsche nicht erfüllt oder Fragen nicht beantwortet werden können, so kümmert sich der angesprochene Mitarbeiter darum, dass ein auskunftsfähiger Mitarbeiter mit dem Patienten Kontakt aufnimmt, oder er teilt dem Patienten den Namen und die Kontaktmöglichkeit des zuständigen Mitarbeiters mit.
- Wir schulden unseren Patienten keinen Heilerfolg; diesen zu versprechen ist unmöglich und wäre unethisch. Wir schulden dem Patienten jedoch eine an den gültigen und anerkannten Standards der Medizin ausgerichtete Behandlung (§§ 630 a, b BGB). Wir weichen hiervon nur in solchen Fällen ab, wo eine wissenschaftliche Kenntnis fehlt oder gebräuchliche Standards nicht zu einem akzeptablen Ergebnis führen. Wann immer möglich treffen wir solche Entscheidungen nicht allein, sondern im Dialog mit Kollegen.
- Wir schätzen unsere eigenen Fähigkeiten und Kenntnisse selbstkritisch ein. Wenn bezüglich der eigenen Fähigkeiten Unsicherheit besteht, so holen wir uns sachkundige Hilfe. Ist diese Hilfe nicht verfügbar, so verschieben wir die geplante Maßnahme. Ist eine Verschiebung aufgrund einer Gefährdung des Patientenwohles nicht möglich, so gehen wir mit größter Sorgfalt und im Bewusstsein unserer eigenen Schwächen vor.
- Durch unser Erscheinungsbild repräsentieren wir unser Haus. Ein nachteiliges Erscheinungsbild eines Mitarbeiters lässt auch das Klinikum nachteilig erscheinen. Wie jeder andere hat auch jeder von uns das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, jedoch nur soweit er nicht die Rechte anderer verletzt und nicht gegen die verfassungsmäßige Ordnung oder das Sittengesetz verstößt (Art. 2 Abs. 1 GG). Insbesondere ältere Patienten, aber auch Kinder, sollen durch unser Erscheinungsbild weder verunsichert noch verstört werden.
- Alle Informationen über das Klinikum, welche nicht über öffentliche Quellen zugänglich sind, können auch kein Gesprächsinhalt zwischen uns und unseren Patienten sein. Hierzu gehören insbesondere Berichts- und Geschäftszahlen, interne Prozesse und Strukturen, die tatsächliche oder empfundene Störung von Betriebsabläufen, allgemeine oder individuelle Personalangelegenheiten und selbstverständlich Informationen über andere Patienten.



## **Exkurs: Der „schwierige“ Patient**

(Umgang mit Patienten, die eine falsche oder übersteigerte Erwartungshaltung haben bzw. die sich nicht so verhalten, wie es den üblichen Verhaltensnormen entsprechen würde)

Zunächst versuchen wir immer, einem offensichtlich berechtigten Anspruch gerecht zu werden. Sind Ansprüche oder Erwartungen nicht berechtigt und können somit nicht erfüllt werden, kommt es meist zu einem Konflikt. Wir vermeiden, wenn möglich, den Konflikt! Nicht jeder Sachverhalt muss mit einem Patienten oder Angehörigen ausdiskutiert werden. Erscheint der Konflikt nicht vermeidbar und eskaliert dieser, dann:

- rufen wir einen unbeteiligten „Schlichter“ hinzu
- versuchen wir, die Auseinandersetzung auf den nächsten Tag zu verschieben
- verteilen wir die Lasten, ggf. stellen wir verschiedene Ansprechpartner zur Verfügung
- verlagern wir den Konflikt auf eine höhere Entscheidungsebene (Information des Vorgesetzten).

Niemand von uns muss sich belästigen, angreifen oder beleidigen lassen. In einem solchen Fall ist es angemessen, den Dialog mit dem Hinweis auf den stattgehabten Angriff oder die stattgehabte Belästigung oder Beleidigung abzurechnen.

## **Exkurs: Sterbende und Angehörige verstorbener Patienten**

### **Leitgedanke**

Menschen, die sich in der Sterbephase befinden, und deren Angehörige sind in einem besonderen Maße auf unseren Schutz und unsere Fürsorge angewiesen.

Ein Ziel ist es, Wünsche und Bedürfnisse des Patienten zu erfassen, sei es im Gespräch, über die Wahrnehmung von Hinweisen und Zeichen oder im Kontakt mit den Angehörigen und Bezugspersonen.

Bei all unseren Bemühungen gehen wir sensibel mit dem Patienten und seinen mutmaßlichen Wünschen und Bedürfnissen um.

Menschen, die dabei sind, einen nahen Angehörigen oder eine vertraute Person zu verlieren, oder einen solchen/eine solche verloren haben, befinden sich in einem emotionalen Ausnahmezustand. Sie

können von uns erwarten, dass wir ihnen mit Respekt, Empathie und Fürsorge zur Seite stehen.

Im Gespräch ermöglichen wir den Angehörigen, die für sie wichtigen Fragen zu stellen, geben ihnen die notwendigen Informationen und die Zeit, sich soweit wie möglich auf die Situation einzustellen.

Wenn Angehörige in diesem emotionalen Ausnahmezustand Reaktionen zeigen, die uns unkontrolliert, selbst- oder fremdgefährdend oder beleidigend vorkommen, sind wir uns der besonderen Situation dieser Menschen bewusst und begegnen ihnen respektvoll und professionell.

Es steht für uns in dieser Situation im Vordergrund, die Bedürfnisse der Angehörigen zu erfassen und für individuelle Wünsche, so weit sie umsetzbar sind, offen zu sein.

Wir beachten kulturelle und spirituelle Besonderheiten und tragen dafür Sorge, dass diese nach Möglichkeit berücksichtigt werden.

(Nähere Informationen können dem Merkblatt „Umgang mit Sterben, Tod und Trauer unter Berücksichtigung kultureller und religiöser Spezifika“ entnommen werden.)

Auch nach der Verabschiedung stehen wir den Angehörigen zur Seite und weisen auf Unterstützungsmöglichkeiten sowie Hilfsangebote hin.

### **Begleitung von Eltern bei Fehl- und Totgeburten**

Eine Fehl- beziehungsweise Totgeburt stellt für die betroffenen Eltern eine extreme psychische Belastung und Ausnahmesituation dar. Hierbei spielt eine besondere Rolle, dass Eltern sich auf die bevorstehende Geburt ihres Kindes gefreut haben und oft sehr plötzlich und unerwartet mit dem Tod ihres Kindes konfrontiert werden.

Wir geben den Eltern von „Sternenkindern“ die Möglichkeit, sich in geschützter Umgebung und in der Zeit, die für sie notwendig ist, von ihrem Kind zu verabschieden und bieten ihnen Gespräche sowie weitere Unterstützungsmöglichkeiten an.

Wir respektieren den Wunsch der Eltern nach Nähe und Distanz.

## II. MITARBEITER UND KOLLEGEN

## **Leitgedanken**

Die Mitarbeiter mit ihren Kenntnissen, Erfahrungen und Fähigkeiten stellen die wertvollste Quelle für die hohe Qualität der Patientenversorgung des Klinikums dar.

Wir sind ein Team. Wir arbeiten motiviert und engagiert mit fachlicher und sozialer Kompetenz. Wir begegnen einander mit Respekt, Toleranz und Vertrauen und schaffen durch kollegiale Zusammenarbeit ein attraktives Arbeitsumfeld. Berufsgruppenübergreifend respektieren und achten wir die Arbeit aller Mitarbeiter. Unsere Kommunikation ist von Sachlichkeit und Ehrlichkeit geprägt.

## **Wir sind ein Team.**

- Wir gehen achtsam miteinander um und achten auf die eigene Gesundheit und die Gesundheit und die Arbeitssicherheit untereinander. Wir verhalten uns loyal zueinander und gegenüber dem Unternehmen. Gerüchte und unsachliche Anschuldigungen haben in unserer Kommunikation keinen Platz.
- Wir unterstützen neue Mitarbeiter, arbeiten sie ein und lassen sie an unseren Erfahrungen und Informationen teilhaben. Wir halten den Kontakt zu Mitarbeitern, die auf Grund von langer Krankheit oder Elternzeit ausfallen.
- Wir berücksichtigen die unterschiedlichen Kompetenzen unserer Mitarbeiter und integrieren jeden entsprechend seiner persönlichen Voraussetzungen in das Team. Wir kennen unsere Stärken und Schwächen und sind in der Lage, einander zu fördern und zu fordern.
- Wir bringen Mitarbeiter nicht bewusst in peinliche oder entwürdigende Situationen. Insbesondere nehmen wir Rücksicht auf die Wahrung der Privatsphäre und der Distanz.

## **Gute Kommunikation ist uns wichtig.**

- Wir grüßen einander und stellen uns ggf. mit unserem Namen vor. Wir tragen unsere Namensschilder, um unserem Gegenüber unseren Namen, unsere Berufsgruppe und unseren Arbeitsbereich zu kommunizieren.
- Wir halten Blickkontakt, sind freundlich und lassen unseren Gesprächspartner aussprechen.
- Siezen verstehen wir als allgemeingültige und hierarchieunabhängige Form der gegenseitigen Ansprache. Wir duzen uns im gegenseitigen Einverständnis.
- Unsere Kommunikation ist von Sachlichkeit und Ehrlichkeit geprägt. Wir verstehen Kritik als positive Möglichkeit der Veränderung. Wir führen kritische Gespräche sachlich und situationsabhängig unter Teilnahme der unmittelbar Betroffenen (z. B. 4-Augen-Gespräch). Wir nehmen uns Raum und Zeit für kritische Gespräche, hören einander zu und prüfen Lösungsvorschläge konstruktiv. Wir streiten nicht vor Patienten, Angehörigen oder im öffentlichen Raum. Bei Problemen können wir uns an unseren Vorgesetzten, an den Betriebsrat bzw. unter Einhaltung des Dienstweges an das zuständige Direktorat und die Geschäftsführung wenden.
- Ebenso wie Kritik fördert auch positive Rückmeldung die Motivation und ist ein wesentlicher Bestandteil der Kommunikation in unserem Hause.
- Wir geben dienstliche Informationen zeitnah und interdisziplinär weiter. Dabei sind wir ebenso interessiert, diese Informationen selbstständig einzuholen.

## **Wir gehen respektvoll miteinander um.**

- Wir wertschätzen und achten einander. Niemand darf wegen seines Geschlechtes, seiner Abstammung, seiner Rasse, seiner Sprache, seiner Heimat und Herkunft, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen benachteiligt oder bevorzugt werden. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. (Art. 3, Absatz 3 GG)
- Wir berücksichtigen kulturelle und religiöse Besonderheiten, soweit es im innerbetrieblichen Ablauf möglich ist.
- Wir verwenden keine abwertenden Formulierungen oder Gesten gegenüber Mitarbeitern.
- Wir respektieren persönliche Eigenheiten und Grenzen.
- Niemals verwenden wir gegenüber Mitarbeitern nonverbale oder verbale Drohungen bzw. Drohgebärden oder gar körperliche oder sexuelle Gewalt.



- Zu keinem Zeitpunkt belästigen wir Mitarbeiter. Ebenfalls verwenden wir keine Bilder, Texte, Figuren oder sonstigen Gegenstände mit möglicherweise sexuellem Bezug.
- Wir respektieren und achten die Arbeit aller Mitarbeiter interdisziplinär. Wir urteilen nicht negativ über die Qualität und/oder Quantität der Arbeit anderer Arbeitsbereiche ohne konkretes Wissen darüber. Meinen wir jedoch solches Wissen zu besitzen, so nutzen wir dieses zur Verbesserung der Situation und nicht dazu, andere Bereiche oder Mitarbeiter zu diffamieren.
- Wir repräsentieren durch unser Erscheinungsbild unser Haus. Sollte uns das Erscheinungsbild eines Mitarbeiters negativ auffallen, so machen wir ihn höflich, diskret und sachlich darauf aufmerksam.

### **Wir sind motiviert und motivieren andere.**

- Wir sind flexibel und stehen Veränderungen offen gegenüber. Wir sind motiviert, Veränderungsprozesse aktiv mitzugestalten. Dabei geben wir uns die notwendige Zeit, Veränderungen zu verinnerlichen und zu leben.
- Wir gestalten unsere Arbeitsumgebung aktiv mit. Unsere Vorschläge werden aktiv gehört und deren Umsetzbarkeit verbindlich geprüft.
- Wir bilden uns kontinuierlich weiter und sind bereit, unsere Leistung stetig zu verbessern sowie neueste Erkenntnisse in unsere tägliche Arbeit einfließen zu lassen.



### III. VERHALTEN VON VORGESETZTEN

## **Leitgedanken**

Wir Vorgesetzte leben den Verhaltenskodex sowie das Leitbild des Klinikums vor. Durch unser Verhalten werden wir als Vorbilder sowohl im Dienstalltag als auch in besonderen Belastungssituationen wahrgenommen. Wir haben somit wesentlichen Einfluss auf die Moral und Motivation der Mitarbeiter. Wir gestalten das dienstliche Umfeld, indem wir mit Umsicht führen, durch Vorbild Beispiel geben und mit Leidenschaft ausbilden. So erzeugen wir ein Klima, in dem Vertrauen und Kollegialität in allen Situationen tragen.

Als Vorgesetzte achten und schützen wir die Menschenwürde unserer Patienten, Mitarbeiter und Kollegen:

- Grundlage unserer Tätigkeit als Mitarbeiter des Klinikums sowie als Vorgesetzte ist die uneingeschränkte Achtung der Würde des Menschen und der Menschenrechte sowie der Prinzipien der Gleichheit, der Gerechtigkeit, der Verantwortung und der Toleranz.

Als Vorgesetzte richten wir unser Handeln an Recht, Gesetz, internen Vorschriften und an unserem Gewissen aus. Für unser Handeln tragen wir die Verantwortung:

- Die Tätigkeit im Klinikum ist an Recht und Gesetz gebunden. Als Vorgesetzte haben wir dies durch beispielhafte Rechtsanwendung vorzuleben. Durch sorgfältige Anwendung unserer disziplinarischen Befugnisse haben wir einen erheblichen Einfluss auf das Rechtsempfinden unserer Mitarbeiter.
- Wir werden als Vorgesetzte wissentlich keine Anweisungen an unsere Mitarbeiter geben, die gegen Recht, Gesetz oder interne Vorschriften verstoßen. Werden wir von unseren Mitarbeitern auf einen möglichen Verstoß gegen Recht, Gesetz oder interne Vorschriften hingewiesen, so prüfen wir diesen Hinweis sorgfältig, sofern die Situation eine solche Prüfung zulässt.

Bei unseren Personal- und Organisationsentscheidungen beachten wir die gesetzliche betriebliche Mitbestimmung. Sofern die von uns beabsichtigte Maßnahme den durch das Betriebsverfassungsgesetz festgelegten Mitbestimmungs- oder Informationsrechten der Mitarbeitervertretung unterliegt, beziehen wir den Betriebsrat in der geforderten Form und im geforderten Umfang in die Maßnahme oder deren Vorbereitung ein.

Als Vorgesetzte teilen wir mit unseren Mitarbeitern Härten und Entbehrungen. Wir sind durch unser Handeln Vorbild für Pflichterfüllung und Haltung. Hierdurch schaffen wir die Voraussetzung für gegenseitiges Vertrauen:

- Durch gemeinsame Bewältigung von schwierigen und belastenden Situationen fördern wir den Zusammenhalt, die Kollegialität und das Vertrauen in die gemeinsame Leistungsfähigkeit sowie das Selbstwertgefühl der Gemeinschaft.
- Gerade das Teilen von Belastungen, Entbehrungen und Härten fördert das Vertrauen unserer Mitarbeiter in uns als Vorgesetzte. Ein solchermaßen erworbenes Vertrauen verbindet über Hierarchieebenen und Berufsgruppen hinweg.
- Insbesondere schmücken wir uns nicht mit Leistungen unserer Mitarbeiter, sondern heben besondere Leistungen Einzelner oder einer Gruppe auch in einer geeigneten Öffentlichkeit hervor.
- Ein solches Verhalten kennzeichnet menschliche Reife und Integrität und stärkt uns in unserer Position als Vorgesetzte.

Als Vorgesetzte setzen wir unsere Anweisungen in angemessener Art und Weise durch. Ebenso angemessen überprüfen wir die Ausführung der gegebenen Anweisungen:

- Unsere Pflicht zur Dienstaufsicht nehmen wir angemessen und verantwortungsvoll wahr. Einerseits helfen wir unseren Mitarbeitern bei ihrer Aufgabenerfüllung, andererseits überprüfen wir die Einhaltung von Regeln und Anweisungen. Dies ist eine Möglichkeit, die Leistung unserer Mitarbeiter zu erkennen und zu würdigen. Sowohl Lob als auch angemessene und konstruktive Kritik fördern die Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter.
- Auch in schwierigen und fordernden Situationen sind wir als Vorgesetzte in unserem Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitern stets selbstbeherrscht und berechenbar. Insbesondere im täglichen Dienst ist unser Umgang geprägt von Achtung, Höflichkeit und Respekt gegenüber unseren Mitarbeitern.

Als Vorgesetzte führen wir partnerschaftlich. Wann immer es möglich ist, beteiligen wir unsere Mitarbeiter an unserer Entscheidungsfindung. Hierbei nutzen wir die Fähigkeiten und Neigungen

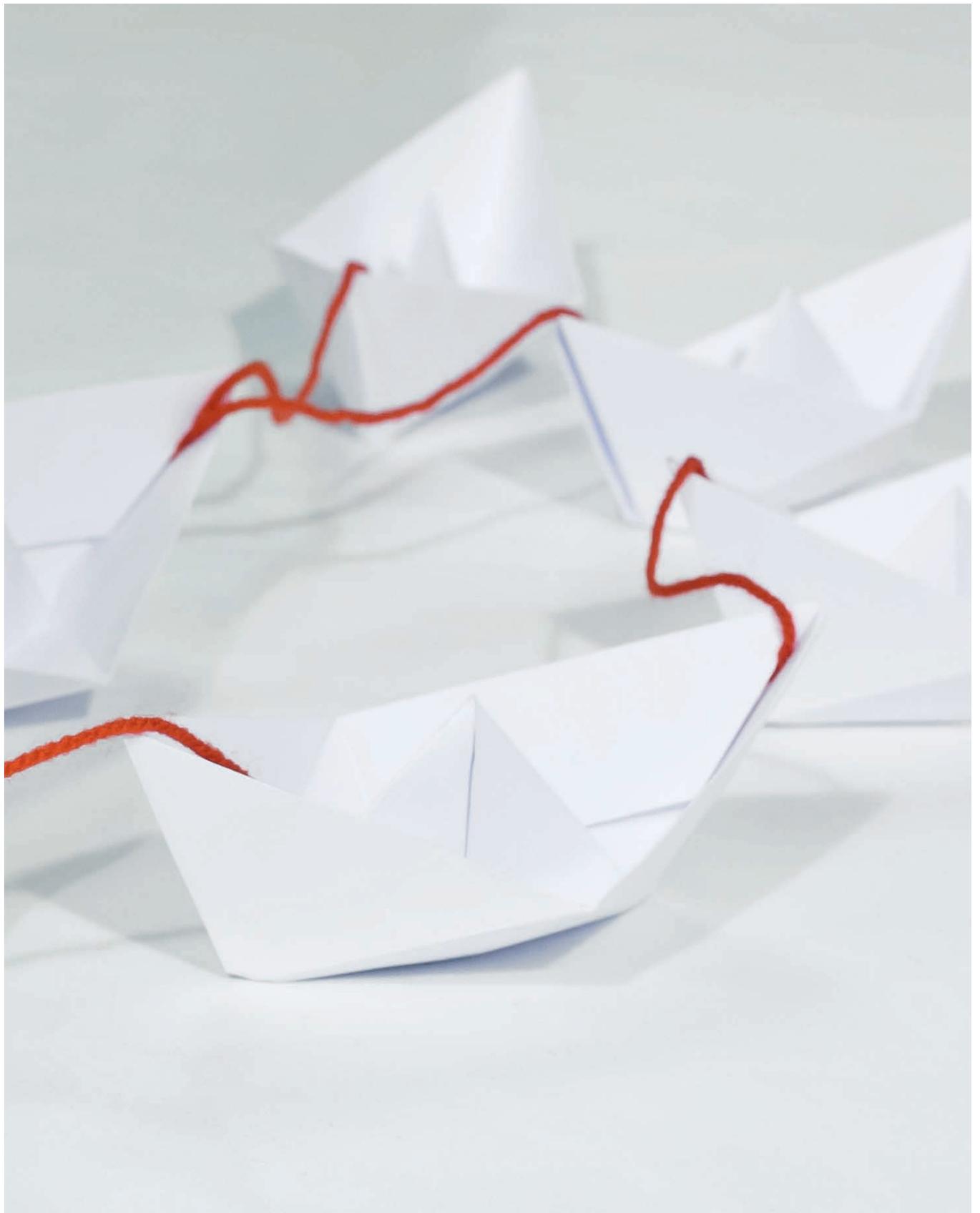
unserer Mitarbeiter. Für unsere Entscheidungen übernehmen wir die Verantwortung:

- Führung muss Handlungsspielräume und Mitwirkung sowie die Übernahme von Verantwortung ermöglichen. Deshalb geben wir vorrangig Ziele vor und ermuntern unsere Mitarbeiter, ihre Vorstellungen zur Zielerreichung einzubringen und auch umzusetzen. Hierbei akzeptieren wir gegebenenfalls auch andere als die eigenen Lösungsansätze.
- Die von uns vorgegebenen Ziele sind anspruchsvoll, aber erreichbar. Wir räumen unseren Mitarbeitern ausreichend Zeit für Planung und Vorbereitung ein, stellen die notwendigen Mittel zur Zielerreichung bereit und entlasten unsere Mitarbeiter von administrativen Erschwernissen.
- Wir beteiligen vor wichtigen Entscheidungen, wann immer möglich, unsere hiervon betroffenen Mitarbeiter. Hierbei erklären wir den Sinn und die Notwendigkeit der zu treffenden Entscheidung sowie deren Einordnung in einen Gesamtzusammenhang. Die Informationen über wesentliche Dienstbelange sowie regelmäßige Gespräche sind hierfür eine notwendige Voraussetzung, vor allem in Vorbereitung auf größere Veränderungen oder besondere Herausforderungen. Nur wer umfassend informiert wurde und den Sinn einer Aufgabe oder zu treffenden Entscheidung verstanden hat, weiß sich ernst genommen. Ein so einbezogener Mitarbeiter ist bereit und in der Lage, aus Einsicht im Sinne des Ziels zu handeln und dabei auch übergeordnete Unternehmensinteressen zu berücksichtigen.
- Die uns zur Verfügung gestellten Informationen geben wir an unsere Mitarbeiter weiter. Dabei beschränken wir uns nicht auf die bloße Wiedergabe. Wenn notwendig und möglich ergänzen wir die Information durch das Gespräch, die persönliche Stellungnahme und die Diskussion.
- Durch vorausschauende Planung schaffen wir die Grundlage für eine durchdachte Dienstgestaltung und eine hervorragende Ausbildung. Dienstgestaltung, Ausbildung und Arbeitsaufgaben sollen an Fähigkeiten, Kenntnisse und Neigungen unserer Mitarbeiter angepasst sein.
- Zur vorausschauenden Planung gehört auch die frühzeitige Klärung der beruflichen Perspektive, z. B. im Falle befristeter Arbeitsverträge oder anstehender Qualifizierungsmaßnahmen.
- Wir fördern die Zusammenarbeit in einem Team. Zur Lösung inhaltlich und zeitlich begrenzter Aufgaben bilden wir solche Teams ggf. auch abweichend von bestehenden Organisationsstrukturen oder auch nur Gewohnheiten. Hierfür ist es notwendig, dass wir uns mit den Kenntnissen und Fähigkeiten, aber auch mit den Beziehungen der Mitarbeiter untereinander vertraut gemacht haben.

- Für unsere Entscheidungen bleiben wir als Vorgesetzte verantwortlich. Wenn wir Verantwortung delegieren, so bleiben wir verantwortlich für die Delegation.
- Hat einer unserer Mitarbeiter im Rahmen einer übertragenen Aufgabe eine aus unserer Sicht falsche Entscheidung getroffen oder einen Fehler gemacht, besprechen wir die Angelegenheit intern im Interesse der Sache und legen das richtige Verhalten für die Zukunft fest. Abgesehen von grob fahrlässigem oder vorsätzlich falschem Verhalten muss der Mitarbeiter in einem solchen Fall nicht mit Sanktionen rechnen.
- Tragen uns Mitarbeiter Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsabläufe oder -strukturen vor, so prüfen wir diese ernsthaft und treten mit den Mitarbeitern in einen Austausch. Wenn möglich und sinnvoll werden die Vorschläge umgesetzt. Ggf. tragen wir Sorge dafür, dass auch andere Bereiche des Klinikums von den Vorschlägen profitieren können. Damit erreichen wir, dass die Mitarbeiter wahrnehmen, dass ihre Arbeit wichtig ist, und dass sie sich mit ihren Fähigkeiten ernst genommen wissen.
- Zur Reflexion und zur Überprüfung unserer Entscheidungen suchen wir den Austausch mit anderen Führungskräften.

Als Vorgesetzte suchen wir das Gespräch mit unseren Mitarbeitern und sind ansprechbar. Wir nehmen uns der Sorgen und Nöte unserer Mitarbeiter an:

- Gerade in Zeiten gemeinsamer Belastung und Bewährung können Empfindungen oder Gefühle zur Sprache kommen, die an Fragen der persönlichen oder menschlichen Existenz rühren. Themen wie Krankheit und Tod, der Umgang mit Unsicherheit und Angst, Fragen nach Versagen und hieraus resultierender Schuld dürfen weder verdrängt noch banalisiert werden. Der ehrliche und einfühlsame Umgang mit diesen Themen lässt gegenseitiges Vertrauen entstehen und fördert die Akzeptanz unserer Führungsrolle.
- Personal- und Organisationsentscheidungen aufgrund dienstlicher Erfordernisse können zu einer Belastung im privaten Umfeld unserer Mitarbeiter führen. Wir treffen solche Entscheidungen fürsorglich. Wenn möglich berücksichtigen wir die persönlichen Belange unserer Mitarbeiter, hierbei nutzen wir Ermessensspielräume. Die Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist eine unserer wesentlichen Führungsaufgaben.
- In Ausübung der Fürsorge des Klinikums für seine Angestellten ist es unser ständiges Bemühen, unsere Mitarbeiter vor Schaden und vor Nachteilen durch ihre Arbeit im Klinikum zu bewahren. Sollten wir den Eindruck gewinnen, dass unseren Mitarbeitern ein Schaden oder ein Nachteil durch ihre Tätigkeit droht, so versuchen wir, diesen zu vermeiden oder zu vermindern. Dies kann durch



Aufklärung über gesetzliche Ansprüche auf soziale Leistungen, durch eine angemessene Rücksichtnahme auf familiäre und partnerschaftliche Belange, eine flexiblere Gestaltung der Arbeitszeiten oder durch Hinweise auf oder Vermittlung von betrieblichen oder außerbetrieblichen Hilfsangeboten geschehen. Einfallsreiche und fürsorgliche Lösungen sind anzuwenden, wann immer dies möglich ist.

- Wir interessieren uns für die persönlichen Verhältnisse unserer Mitarbeiter, sofern bei ihnen ein Wunsch besteht, diese mit uns zu teilen.

Als Vorgesetzte verhalten wir uns gegenüber unserem Unternehmen und unseren Vorgesetzten, aber auch gegenüber unseren Mitarbeitern, loyal und verlässlich:

- Gelegentlich nehmen wir im Rahmen von übergeordneten Personal- oder Organisationsentscheidungen eine Mittlerrolle zwischen den Belangen des Klinikums und den uns nachgeordneten Mitarbeitern ein, insbesondere dann, wenn private Interessen unserer Mitarbeiter mit den dienstlichen Aufgaben kollidieren. In solchen Situationen suchen wir nach Kompromissen, sofern diese weder die angestrebte Zielerreichung gefährden noch das Ziel entstellen. Sollte ein solcher Kompromiss trotz Darstellung der bestehenden dienstlichen Notwendigkeiten nicht erreichbar sein, so setzen wir das Unternehmensziel durch. Wir bedienen uns dabei weder illegaler noch unmoralischer Mittel.
- Es ist möglich, dass wir als Vorgesetzte übergeordnete Personal- oder Organisationsentscheidungen umsetzen sollen, mit denen wir persönlich nicht einverstanden sind. In einem solchen Fall erörtern wir den Sachverhalt unter Angabe unserer Bedenken mit unserem Vorgesetzten. Führt dies nicht zu einer Änderung der übergeordneten Entscheidung, so setzen wir diese Entscheidung unter Angabe der Entscheidungsgründe der übergeordneten Stelle auch innerhalb des von uns verantworteten Bereiches um und stellen unsere persönliche Meinung, auch in unseren Äußerungen, zurück.
- Besonders als Vorgesetzte repräsentieren wir unser Unternehmen in der Öffentlichkeit. Je größer unsere Verantwortung innerhalb des Klinikums ist, desto stärker werden wir als Repräsentanten des Klinikums wahrgenommen. Dieser Verantwortung werden wir in unserem öffentlichen Auftreten und unseren Äußerungen gerecht.
- Unsere Mitarbeiter sind hinsichtlich ihrer Arbeitszufriedenheit und ihrer persönlichen Entwicklung auch von unseren Entscheidungen und Beurteilungen abhängig. Niemals nutzen wir diese Abhängigkeit zur Erlangung eines persönlichen Vorteiles aus, sei dieser Vorteil nun materieller oder immaterieller Art.

- Das Wissen um die eigenen Grenzen erleichtert den Umgang mit den Schwächen anderer. Wir vergeben uns nichts, wenn wir einen unserer Mitarbeiter um Rat oder Hilfe bitten oder ggf. auch einen Fehler oder eine falsche Einschätzung eingestehen. Ehrlicher Umgang mit uns selbst erhöht unsere Autorität als Vorgesetzte.

### **Exkurs: Ergänzende Regeln für Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung**

Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung:

- Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung im Sinne dieses Verhaltenskodex sind die Geschäftsführer sowie Mitarbeiter des Klinikums, die direkt der Geschäftsführung unterstellt sind, die sowohl Personal- als auch Budgetverantwortung tragen und die einen umfangreichen Bereich des Klinikums auch unternehmerisch leiten und/oder organisieren. Demnach gehören zur Gruppe der Vorgesetzten mit besonderer Verantwortung:
  - die Geschäftsführer und Prokuristen der Gesellschaft,
  - die Direktoren des Klinikums,
  - die Chefärzte und Leitenden Ärzte der Kliniken,
  - die Abteilungsleiter der Verwaltung und der Leiter des Betriebskindergartens

Als Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung gelten für uns die Regeln für Vorgesetzte sowie die Regeln für Mitarbeiter uneingeschränkt:

- Noch mehr als bei anderen Vorgesetzten wird unser persönliches Verhalten sowohl von den Mitarbeitern des Klinikums als auch von der Öffentlichkeit wahrgenommen und bewertet. Wird unser Führungsverhalten als positiv oder aber auch als negativ wahrgenommen, so wirkt sich dies unmittelbar auf Meinung und Verhalten einer großen Zahl weiterer Mitarbeiter und das Ansehen des Klinikums aus.
- Als Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung werden wir noch stärker als andere Mitarbeiter des Klinikums in der Öffentlichkeit sowie bei Geschäftspartnern, Behörden und politischen Mandatsträgern als Repräsentanten des Klinikums wahrgenommen. Dessen sind wir uns stets bewusst und wählen deswegen unser Verhalten und unser Erscheinungsbild so, dass wir das Klinikum und das, wofür es steht, würdig und angemessen vertreten.

Als Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung nutzen wir die uns gewährten Freiräume und übernehmen die damit verbundene Verantwortung:

Zur Erfüllung unserer Aufgaben als Vorgesetzte mit besonderer Verantwortung ist es notwendig und richtig, dass wir unsere Entscheidungen innerhalb zum Teil weit reichender Entscheidungsbe-fugnisse treffen. Diese Freiräume eröffnen uns umfangreiche Handlungsoptionen, wirken sich jedoch auch auf unsere Verantwortung für von uns getroffene Entscheidungen aus.

- Wir sind auch dafür verantwortlich, dass wir die gewährten Freiräume zum Nutzen des Klinikums und nicht zur Erlangung persönlicher Vorteile nutzen, seien diese nun materieller oder immaterieller Art.

Als Vorgesetzter mit besonderer Verantwortung trennen wir private (Geschäfts-) Interessen von den Interessen des Klinikums:

- In der Regel ist eine Geschäftstätigkeit zwischen uns als Vorgesetzten mit besonderer Verantwortung und dem Klinikum, bis auf die Erfüllung unseres Dienstvertrages, ausgeschlossen. Hierdurch sollen Interessenkonflikte vermieden werden.
- Sollte es in Ausnahmefällen doch zu einer Geschäftstätigkeit zwischen uns und dem Klinikum kommen, so treffen wir bei diesem Geschäft für das Klinikum keine eigenen Entscheidungen, sondern überlassen diese entweder der Geschäftsführung oder aber dem Aufsichtsrat des Klinikums. Sollten unsere persönlichen Interessen bei einem solchen Geschäft nicht offensichtlich und nur für uns erkennbar sein, so legen wir diese persönlichen Interessen bereits bei Anbahnung eines Geschäftes offen.
- Kenntnisse über Vorgänge, die wir während der Ausübung unserer Tätigkeit als Mitarbeiter des Klinikums erlangen und die nicht allgemein zugänglich sind, verwerten wir nicht, um uns oder anderen einen persönlichen Vorteil zu verschaffen, sei dieser nun materieller oder nicht materieller Art. Keinesfalls nutzen wir solcherart oder anders erworbene Kenntnisse zum Nachteil des Klinikums, darüber hinaus unterlassen wir auch alle sonstigen Handlungen, aus denen dem Klinikum ein Nachteil entstehen könnte.



The image features a solid dark red background. There are three semi-transparent, lighter red rectangular shapes: one in the top right corner, one on the left side, and one at the bottom center. The text is centered in the lower half of the page.

## IV. GESCHÄFTSPARTNER UND BESUCHER

## **Leitgedanken**

Unser Verhalten Dritten gegenüber ist immer von Respekt, Integrität und Wertschätzung geprägt. Damit repräsentieren wir unser Klinikum.

- Bei persönlichen Kontakten mit Besuchern – z. B. in den öffentlich zugänglichen Räumen des Klinikums – grüßen wir freundlich. Wir verhalten uns rücksichtsvoll und zuvorkommend. Insbesondere gebrechlichen Personen bieten wir ggf. unsere Unterstützung z. B. beim Tragen schwerer Gepäckstücke oder beim Rufen des Fahrstuhls an. Besuchern, denen die Orientierung in den Räumen des Klinikums offenbar schwer fällt, bieten wir freundlich unsere Hilfe an und erklären den Weg bzw. begleiten sie zu ihrem Ziel.
- Bei telefonischem Kontakt melden wir uns mit der Bezeichnung des Klinikums, dem eigenen Namen und der Funktion oder dem Arbeitsbereich. Möchte ein Anrufer mit einem anderen Mitarbeiter sprechen, bemühen wir uns um Vermittlung des Kontaktes unter kurzer Angabe des Namens und des Anliegens des Anrufers. Haben wir einen Rückruf zugesagt, erledigen wir diesen zur versprochenen Zeit. Bei einer absehbar längeren Abwesenheit richten wir eine telefonische Weiterleitung an die entsprechende Stellvertretung ein.
- Bei Brief- und E-Mail-Verkehr wählen wir eine jeweils angemessene Grußformel, pflegen einen freundlichen und respektvollen Ton. Auch bei der Kommunikation über elektronische Medien drücken wir uns in gepflegtem Deutsch aus, benutzen Interpunktions- und Satzzeichen und vermeiden Abkürzungen, z. B. in Grußformeln (MfG, VG etc.). Bei Abwesenheit wie Urlaub oder längerer Krankheit hinterlegen wir im internen sowie im externen

E-Mail-Postfach eine Abwesenheitsnotiz bzw. veranlassen eine Umleitung des Posteingangs.

- Bei inhaltlichen Auseinandersetzungen und kritischen Gesprächen bleiben wir sachlich. Insbesondere vermeiden wir beleidigende oder ehrverletzende Äußerungen. Können wir einen Konflikt mit einem Geschäftspartner nicht selbst lösen, so bitten wir z.B. unseren Vorgesetzten um Hilfe.
- Wir tragen im Krankenhaus das persönliche Namensschild lesbar, um als Mitarbeiter des Klinikums erkennbar zu sein. Wir tragen die vorgesehene Dienstkleidung.
- Wir achten auf Personen, die sich unbefugt auf der Station oder in medizinischen Bereichen aufhalten. Vermuten wir, dass sich die angesprochene Person unbefugt in den Räumlichkeiten des Klinikums aufhält, überzeugen wir uns gegebenenfalls von dem Zweck ihres Aufenthaltes oder bitten jemanden um Unterstützung.
- Uns ist bewusst, dass wir mit unserem äußeren Erscheinungsbild das Klinikum nach außen repräsentieren. Das gilt auch bei der Wahrnehmung dienstlicher Außer-Haus-Termine. Wir legen Wert auf ein gepflegtes Äußeres und tragen angemessene Kleidung. Insbesondere vermeiden wir es, durch unser Erscheinungsbild andere zu verunsichern.
- Werden uns Beschwerden vorgetragen, so nehmen wir diese zunächst zur Kenntnis und bringen gegenüber dem Beschwerdeführer – zumindest durch aufmerksames Zuhören – Wertschätzung zum Ausdruck. Wenn wir der Beschwerde nicht selbst abhelfen können, tragen wir dafür Sorge, dass diese unverzüglich an den zuständigen Mitarbeiter weiter geleitet wird. Wird eine Beschwerde in unsachlichem Ton vorgetragen, bewahren wir trotzdem Ruhe und bleiben sachlich. Auf Provokationen gehen wir nicht ein.
- Unser Verhalten gegenüber Geschäftspartnern ist darauf ausgerichtet, die Zusammenarbeit mit Unternehmen und Einrichtungen in der Region zu fördern. Wir nehmen uns als wichtigen Standortfaktor im Altenburger Land wahr.
- Wir beachten die Erfordernisse des Datenschutzes. Informationen über das Klinikum, die nicht öffentlich zugänglich sind, können grundsätzlich auch kein Gesprächsthema mit Besuchern und Geschäftspartnern sein. Benötigt ein Geschäftspartner für die Zusammenarbeit mit dem Klinikum vertrauliche, d. h.



nicht öffentlich zugängliche Informationen, beschränken wir diese auf ein Mindestmaß und weisen auf die Vertraulichkeit hin. Informationen, die das informelle Selbstbestimmungsrecht der Patienten berühren, geben wir auf keinen Fall weiter. Werden uns Informationen abverlangt, deren Weitergabe uns bedenklich erscheint, wenden wir uns an unseren Vorgesetzten. Vertrauliche Informationen werden am Telefon grundsätzlich nicht weitergegeben, auch wenn unser Gegenüber seine Bitte bzw. Forderung scheinbar plausibel begründet. Wenn wir Zweifel an der Identität eines telefonischen Gesprächspartners haben, verschaffen wir uns Klarheit, z. B. durch einen Rückruf. Wir schützen auch sensible, private und vertrauliche Informationen unserer Geschäftspartner.

- Mit Geschäftspartnern treffen wir verbindliche Absprachen zum weiteren Vorgehen. Wir halten uns zuverlässig an Absprachen und Zusagen bezüglich der Einhaltung von Terminen und versprochenen Zuarbeiten gegenüber Geschäftspartnern. Wenn wir ausnahmsweise Termine nicht einhalten können, entschuldigen wir uns vor Fristablauf.
- Wir führen jegliche Geschäftsaktivitäten unter Einhaltung der Gesetze, Verordnungen, Verträge und Vereinbarungen durch.
- Geschenke und andere Zuwendungen oder Vorteile jeglicher Art dürfen angenommen werden, wenn sie angemessen sind und nicht in Erwartung einer unzulässigen Gegenleistung erfolgen.

### **Exkurs: Kindergarten „Bärenstark“**

#### Umgang mit Eltern

- In unserer Einrichtung begrüßen wir Kinder, Eltern und Angehörige freundlich.
- Wir duzen die Eltern der im Kindergarten betreuten Kinder nicht. Wenn wir das „Du“ angeboten bekommen, können wir dieses Angebot annehmen oder freundlich ablehnen.
- Wir sprechen Probleme ehrlich an und suchen gemeinsam mögliche Lösungswege.
- Wir nehmen Wünsche der Eltern ernst und tolerieren Meinungsunterschiede.

- Wir unterstützen die Eltern in der Erziehung ihres Kindes und geben – wenn wir gefragt werden oder wenn es notwendig erscheint – professionelle pädagogische Hilfe.
- Für das Bemühen der Eltern, das Beste für ihr Kind zu wollen, ist eine zwischen Eltern und Kindergarten abgestimmte Erziehung wichtig. Wir bleiben also ständig im Dialog miteinander und verständigen uns über Grundsätzliches.
- Alltägliche Dinge können wir beim Bringen und Abholen an der Tür besprechen. Auf Wunsch der Eltern oder des Kindergartens bieten wir Elterngespräche an und räumen genügend Zeit und Vorbereitung dafür ein. Elterngespräche führen wir in sachlichem Ton. Wir begegnen einander mit gegenseitigem Respekt. Elterngespräche führen wir in separaten Räumlichkeiten und – wenn möglich und bei Einverständnis der Eltern – im Beisein einer zweiten Kollegin durch.
- Wir nehmen den Elternbeirat als Vertretung der Eltern wahr. Wir beteiligen den Elternbeirat an notwendigen die Einrichtung betreffenden Entscheidungen. Wir informieren die Eltern rechtzeitig über Veränderungen, Pläne oder Termine.
- Im Beisein der Eltern sprechen wir nicht über andere Kinder, Eltern, Kollegen oder Interna der Einrichtung. Eigene Probleme oder die persönliche Arbeitssituation besprechen wir nicht mit den Eltern.

#### Umgang mit Kindern

- Wir zeichnen uns durch einen liebevollen Umgang, Einfühlungsvermögen und rege Zuwendung dem Kind gegenüber aus. Unser Auftreten ist ruhig und bestimmt.
- Wir begrüßen und verabschieden jedes Kind mit Händedruck.
- Wir Erzieher haben Vorbildfunktion und leben positives Handeln vor.
- Wir sind Orientierungs- und Führungsperson gleichermaßen.
- Wir bevorzugen oder benachteiligen keine Kinder.
- Unser Tagesablauf ist geprägt durch sich wiederholende Abläufe und feste Rituale. Durch übersichtliche Räume und entsprechende

Materialangebote ermöglichen wir den Kindern ein freudvolles Spielen und Lernen.

- Wir ermuntern die Kinder, Unbekanntes auszuprobieren und über Neues nachzudenken.
- Wir respektieren Wünsche und Bedürfnisse der Kinder und nehmen sie ernst. Mit pädagogischem Geschick lenken und leiten wir ihre Vorstellungen, setzen aber auch Grenzen und stellen Regeln auf.
- Wir gehen bewusst mit Anerkennung und Lob sowie Konsequenz um.
- Wir erkennen die kindliche Tätigkeit an und nehmen jedes Kind in seiner Individualität wahr.
- Durch gezieltes Beobachten erkennen wir Signale der Kinder und reagieren mit Feingefühl darauf.
- Wir schaffen Vertrauen durch Gespräche und persönliche Zuwendung, verstehen Sorge und Nöte der Kinder. Wir fragen die Kinder aber nicht zu häuslichen Angelegenheiten aus.
- In unserer täglichen Arbeit wenden wir keine Drohungen, Maßregelungen oder Handgreiflichkeiten an. Wenn ein Kind Fehler macht oder Schwächen zeigt, stellen wir es nicht vor anderen bloß.



V. VERTRAULICHE  
INFORMATIONEN

### **Leitgedanken**

Wir unterliegen der Schweigepflicht und sind an die Bestimmungen des Datenschutzes gebunden. Vertrauliche Informationen geben wir nur mit Einwilligung der Betroffenen oder auf Basis einer Rechtsgrundlage weiter.

### **Vertrauliche Informationen**

Als vertraulich gelten Informationen, die nicht allgemein bekannt sind und bei denen wir davon ausgehen müssen oder können, dass diese Informationen nicht öffentlich bekannt werden sollen. Dies schließt auch die Wahrung des Briefgeheimnisses ein.

Wir tragen dafür Sorge, dass vertrauliche Informationen nur an diejenigen Mitarbeiter des Klinikums weitergegeben werden, die diese zur Erledigung ihrer Arbeit benötigen.

Die Weitergabe von vertraulichen Informationen, ggf. auch die mündliche Mitteilung, muss so erfolgen, dass ein unberechtigter Dritter keine Kenntnis dieser Informationen erhalten kann.

Wir geben vertrauliche Informationen nur auf Basis einer Rechtsgrundlage oder mit Einwilligung des Betroffenen an Dritte weiter.

Wir sorgen für eine sichere Aufbewahrung, Archivierung und Vernichtung vertraulicher Daten oder veranlassen eine solche Behandlung der Daten.

Kenntnisse über Vorgänge, die wir während der Ausübung unserer Tätigkeit als Mitarbeiter des Klinikums erlangen und welche nicht

allgemein zugänglich sind, verwerten wir nicht, um uns oder anderen einen persönlichen Vorteil zu verschaffen, sei dieser nun materieller oder immaterieller Art. Keinesfalls nutzen wir solcherart oder anders erworbene Kenntnisse zum Nachteil des Klinikums.

Die Regelungen der Dienst- und Verfahrensanweisungen halten wir ein.



## VI. VERMÖGENSWERTE

## **Leitgedanken**

Wir nutzen Vermögen und Ressourcen, um die Zukunft unseres Klinikums in der Region nachhaltig zu sichern und zu entwickeln. Hierbei nehmen wir auch unsere soziale Verantwortung zur Schaffung und Bewahrung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen wahr.

Vermögenswerte des Klinikums sind nicht nur materielle Güter wie z.B. Gegenstände und Grundstücke, sondern auch immaterielle Güter wie Strategien, der Ruf des Klinikums oder dessen Logo.

Wir nutzen die uns anvertrauten Vermögenswerte grundsätzlich nur für dienstliche Zwecke.

Wir schützen das Vermögen des Klinikums vor Diebstahl, Verlust und Beschädigung und stellen seine rechtmäßige und wirtschaftliche Verwendung im Rahmen unserer Einflussmöglichkeiten und unserer Aufgaben sicher.

Erwirtschaftete Überschüsse schaffen Gestaltungsspielraum für unternehmerisches Handeln. Unser unternehmerisches Handeln verfolgt primär zwei Ziele:

Verbesserung der medizinischen Versorgung unserer Patienten und Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens.

Der Schutz der Umwelt und die Bewahrung natürlicher Ressourcen sind uns wichtige Anliegen. Wir gehen achtsam mit Energie und Wasser um.

Persönliche Ressourcen wie Wissen, eigene Stärken und Fähigkeiten sowie die Arbeitszeit nutzen wir effektiv für das Unternehmen und verantwortungsvoll gegenüber unseren Kollegen und uns selbst.

## VII. ÖFFENTLICHKEIT UND MEDIEN

## **Leitgedanken**

Uns ist bewusst, dass wir mit und in unserer täglichen Arbeit im Klinikum in der Öffentlichkeit stehen und das Klinikum repräsentieren.

## **Richtlinien für das Verhalten in der Öffentlichkeit**

Als Mitarbeiter des Klinikums Altenburger Land kommunizieren wir auch im privaten Umfeld positiv über Dinge von allgemeinem Interesse, die wir als positiv empfinden. Dinge, die wir als negativ empfinden, versuchen wir intern und nicht über die Öffentlichkeit zu ändern. Offensichtlichen Gerüchten und falschen Informationen treten wir entgegen. Bei Beschwerden ermuntern wir den Beschwerdeführer, sich mit seinem Anliegen direkt an die Zuständigen im Klinikum zu wenden.

Wenn wir uns ohne dienstlichen Auftrag äußern, machen wir deutlich, dass wir eine persönliche Meinung vertreten und nicht die des Unternehmens.

Die Kommunikation mit den Medien erfolgt ausschließlich durch die Geschäftsführung oder die Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit. Alle anderen Mitarbeiter erteilen ohne Einwilligung oder Beauftragung der zuständigen Unternehmensstellen keine Auskünfte an Medienvertreter und andere Dritte. Dies dient auch dem Schutz der Mitarbeiter, der Patienten und des Klinikums.

Wir beachten Schweigepflicht, Datenschutz und Fotografierverbot, denn sie dienen dem Schutz der Patienten.

Für die Kommunikation über soziale Medien und Netzwerke gelten die gleichen Regeln.

## VIII. BESCHWERDEN

## **Leitgedanken**

Jeder Patient oder Angehörige hat das Recht, seine Erwartungen und Wünsche zu äußern oder auch seine Unzufriedenheit zum Ausdruck zu bringen. Solche Äußerungen bieten uns die Chance, den Patienten mit seinen Bedürfnissen besser zu verstehen und unser Handeln zu reflektieren. Dies macht eine positive Entwicklung im Umgang mit dem Patienten möglich.

Eine Krankenhausbehandlung ist für die meisten unserer Patienten eine besondere Ausnahme- und Belastungssituation:

- Patienten sind vom Zeitpunkt der Aufnahme an auf unsere Kompetenz, unsere Fürsorge und unseren Schutz angewiesen. Möglicherweise fühlen sich Patienten auch abhängig oder ausgeliefert. Der Patient befindet sich oft nicht nur körperlich, sondern auch psychisch/seelisch in einer besonderen Belastungssituation.
- In der Klinik kommt es häufig unvermeidlicherweise zu einer Einschränkung der Individualität und der Privatsphäre, z.B. teilen Menschen ein Zimmer, die sich völlig fremd sind und trotzdem sehr persönliche Dinge voneinander erfahren. Nicht jeder Mensch kann sich gleichermaßen auf eine solch besondere Situation einstellen und damit umgehen.
- Weiterhin sind Patienten oftmals sehr beeinflussbar und deutlich verletzbarer als in ihrem vertrauten Umfeld und haben möglicherweise Angst, dass ihnen aus kritischem Verhalten Nachteile entstehen könnten.
- Neben Beschwerden über fachliche Betreuung und Abläufe sowie den Verlust von Wertsachen sind es oftmals zwischenmenschliche

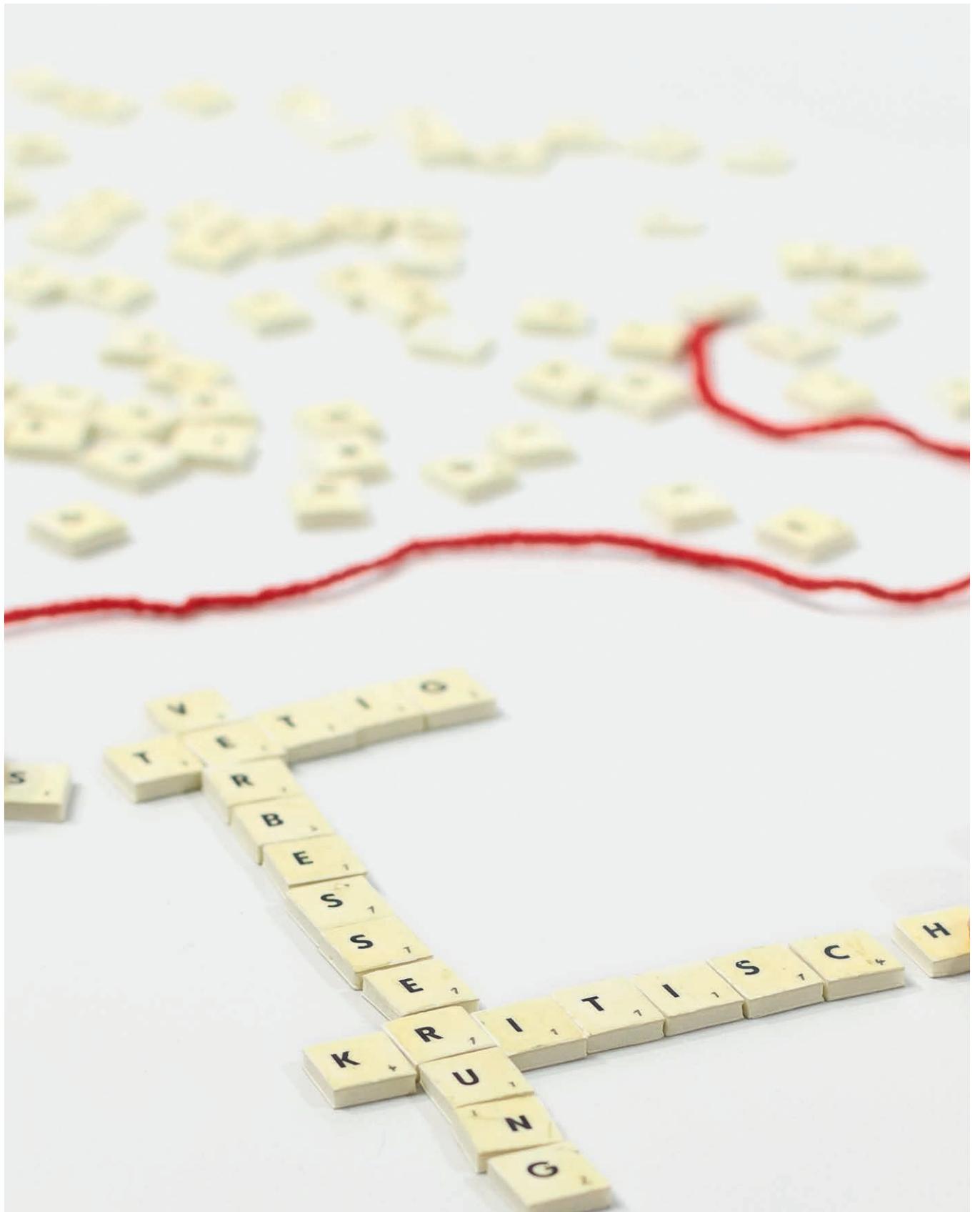
Schwächen, die zu Beschwerden führen. So können ein unangemessener Tonfall, die fehlende Beachtung oder ein unpersönlicher Umgang zur Verärgerung führen, aber auch das fehlende Einhalten von Versprechen (z.B.: „Ich komme gleich zu Ihnen“) oder für Patienten ungeklärte Fragen zur Behandlung, Diagnostik und Therapie.

Das Wichtigste an einer sowohl für den Beschwerdeführer als auch für uns als Mitarbeiter des Klinikums zufrieden stellenden Beschwerdebearbeitung ist die zugewandte und auch wertschätzende Entgegennahme der Beschwerde:

Wenn es zu einer Beschwerde kommt, fühlen wir uns – unabhängig davon, ob die Beschwerde uns persönlich oder unsere Arbeit betrifft – als zuerst angesprochene Person verantwortlich und nehmen die Beschwerde, ohne sie zu bewerten, entgegen. Dabei verfahren wir folgendermaßen:

- Wir geben dem Patienten oder Angehörigen die Möglichkeit, die Beschwerde in einem ruhigen Rahmen zu äußern, ggf. sorgen wir dafür, dass ein Raum zur Verfügung steht, in dem wir ungestört sind.
- Wir bemühen uns, den Inhalt der Beschwerde zu erfassen, bei eventuellen Unklarheiten fragen wir nach. Durch eine Wiederholung der wichtigsten Fakten stellen wir sicher, dass wir das Anliegen des Patienten oder Angehörigen richtig erfasst haben.
- Wir hören aufmerksam zu und vermeiden eine rechtfertigende, abstreitende oder wertende Kommunikation. Auf diese Weise zeigen wir Empathie.
- Wir erfragen, was der Patient sich in dieser Situation wünscht oder was die Situation zum Positiven beeinflussen könnte und versuchen, zur Deeskalation der Situation beizutragen. Hierbei beherzigen wir den Grundsatz: „Behandle Menschen so, wie du behandelt werden möchtest.“

Sollte uns eine Vermittlung oder Deeskalation (z.B. durch Herbeiführen eines klärenden Gespräches oder fachliche Informationen) dennoch nicht gelingen, informieren wir unseren Vorgesetzten über die eingegangene Beschwerde bzw. halten wir den in der entsprechenden Verfahrensanweisung geregelten Ablauf zum Beschwerdemanagement ein.



The image features a solid dark red background. There are four semi-transparent, lighter red rectangular shapes: one in the top right, one on the left side, one at the bottom center, and one at the bottom right. The text is centered in the lower half of the page.

## IX. UMGANG MIT REGELVERSTÖSSEN GEGEN VERHALTENSKODEX UND LEITBILD

Vereinzelte und geringe Verstöße gegen Verhaltenskodex und Leitbild:

- Wenn wir Verstöße gegen Leitbild und Verhaltenskodex bei einem Kollegen oder Mitarbeiter feststellen, so machen wir diesen auf den festgestellten Verstoß aufmerksam. Dies sollte in sachlichem Ton und unter vier Augen geschehen.

Wiederholte oder dauerhafte Verstöße gegen Verhaltenskodex und Leitbild:

- Wenn wir als Vorgesetzte einen wiederholten oder gar dauerhaften Verstoß gegen Leitbild und Verhaltenskodex bei einem unserer Mitarbeiter wahrnehmen, so thematisieren wir den Sachverhalt in einem Kritikgespräch, bei dem die Verstöße konkret, am besten anhand von Beispielen, benannt werden und der Mitarbeiter zu einem regelkonformen Verhalten aufgefordert wird. Bleibt dies erfolglos, so sollte der Mitarbeiter schriftlich auf sein Fehlverhalten hingewiesen werden, verbunden mit einer Rüge dieses Verhaltens.
- Wenn wir einen wiederholten oder gar dauerhaften Verstoß gegen Leitbild und Verhaltenskodex bei Kollegen oder Vorgesetzten wahrnehmen und eine direkte Ansprache sich als unwirksam erwiesen hat, so wägen wir ab, ob wir dem jeweiligen Vorgesetzten über die wahrgenommenen Regelverstöße berichten. Ein solches Verhalten hat nichts mit Denunziation zu tun, sondern ist Ausdruck der persönlich wahrgenommenen Verantwortung für das Klinikum, seine Mitarbeiter und die im Klinikum behandelten Patienten.

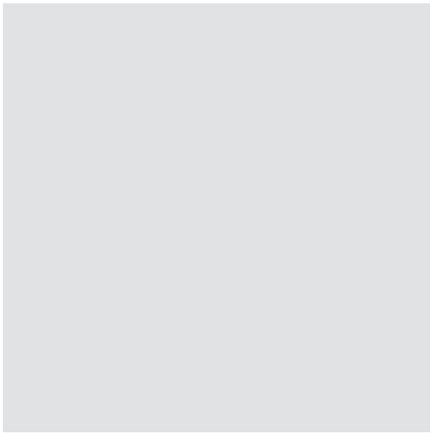
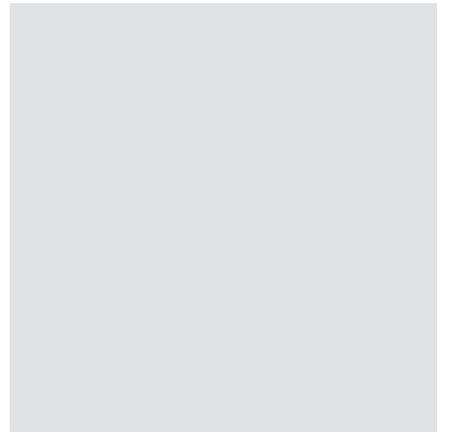
Verstoß gegen Leitbild und Verhaltenskodex durch Vorgesetzte:

- Nehmen wir einen Verstoß gegen Leitbild und Verhaltenskodex durch einen Vorgesetzten wahr, so können wir diesen auf den wahrgenommenen Verstoß hinweisen. Auch dies sollte in sachlichem Ton und unter vier Augen geschehen. Ein berechtigter und sachlich vorgetragener Hinweis auf einen wahrgenommenen Verstoß gegen Leitbild und Verhaltenskodex an einen Vorgesetzten darf kein Grund für eine Sanktion gegenüber dem Mitarbeiter sein.

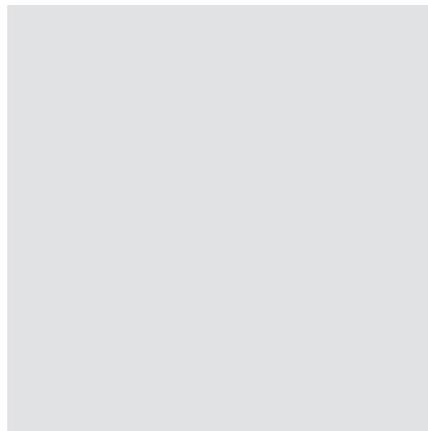
Verstoß gegen arbeitsvertragliche Pflichten:

- Ungeachtet der vorstehenden Regelungen können Verstöße gegen arbeitsvertragliche Pflichten mit arbeitsrechtlichen Maßnahmen sanktioniert werden.





MAKING OF



Wir danken sehr herzlich unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die bei den Fotoaufnahmen für diese Broschüre mitgewirkt haben:

Dr. Lutz Blase

Andreas Dorn

Matthias Düneward

Haike Gibisch

Andreas Gumprecht

Nicole Posmik mit Tochter Hanna

Marco Schaarschmidt

Daniela Schmidt

Marion Schüttoff

Dr. Birgit Schwetlick

Christine Seeger

Dr. Gundula Werner

Katja Werner









