

**MENSCHEN
HELFEN
MENSCHEN**

KAGes- KODEX

**VERHALTENSEMPFEHLUNGEN
DER STEIERMÄRKISCHEN KRANKEN-
ANSTALTENGESELLSCHAFT M.B.H.**

2011



INHALTS- VERZEICHNIS

Vorwort des Vorstandes	2
Leitbild und Werte	3
KAGes-Kodex - warum?	4
KAGes-Kodex - für wen?	5
Servicestelle	6
Verhaltensempfehlungen	7
Gleichbehandlung und Respekt	8
Geschäftspartner	10
KAGes-Eigentum	12
Datenschutz	14
Geschenkannahme	18
Kongresse	24
Loyalität und Befangenheit	26
Klinische Prüfungen	30
Vertrauen und Kontrolle	34
Selbsteinschätzung	38
Umgang mit Medien	39

Im Interesse einer guten Lesbarkeit wurde auf Schreibweisen wie MitarbeiterInnen oder PatientInnen und auf Doppelnennungen von weiblichen und männlichen Wortformen verzichtet. Natürlich wollen wir in diesen Richtlinien alle Personen – egal welchen Geschlechts – gleichermaßen ansprechen

VORWORT DES VORSTANDES

Unser verantwortungsvoller Leitsatz „Menschen helfen Menschen“ sagt bereits einiges über unser Handeln in der medizinisch pflegerischen Betreuung und Versorgung unserer Patienten aus. Wirtschaftlich verantwortungsvoll, organisatorisch effizient und umweltbewusst versuchen wir Tag für Tag den komplexen Aufgaben eines modernen Gesundheitsdienstleisters gerecht zu werden.

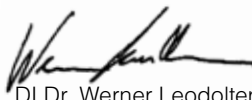
Der KAGes kommt mit ihren öffentlichen und gemeinnützigen Spitälern aber auch eine hohe gesellschaftliche, moralisch ethische Verantwortung zu. Jeder Einzelne von uns trägt durch sein Auftreten, Handeln und Verhalten dazu bei, diesem hehren Anspruch gerecht zu werden.

Die vorliegende Broschüre soll Ihnen einprägsam und in übersichtlicher Weise einige bedeutsame Verhaltensempfehlungen geben. Sie betreffen den Umgang mit Patienten, Mitarbeitern, Kollegen und auch Geschäftspartnern, aber auch den korrekten Umgang mit sensiblen Daten oder Unternehmenseigentum sowie das korrekte Verhalten in bestimmten beruflichen Situationen.

Wir sind zuversichtlich, mit diesem Kodex bestehende Unsicherheiten in Verhaltensfragen auszuräumen. Für verbleibende offene Fragestellungen zum KAGes-Kodex wenden Sie sich vertrauensvoll an unsere hierzu eingerichtete Servicestelle. Diese wird bemüht sein, Ihre Fragen möglichst umfassend und kompetent zu beantworten. Unter www.kages.at/kodex sind die zusammengefassten Verhaltensempfehlungen auch im Internet abrufbar.

Unbestritten profitieren wir als Mitarbeiter alle vom positiven Image der KAGes. Jeder von uns ist Teil der „KAGes-Visitenkarte“. Nutzen wir die Chance, mit unserem vorbildlichen Verhalten innerhalb wie außerhalb der KAGes beispielgebend zu wirken.

Mit freundlichen Grüßen



DI Dr. Werner Leodolter
Vorstandsvorsitzender der KAGes



Univ.-Prof. Dr. Petra Kohlberger, MSc
Medizinvorständin



Dipl.-KHBW Ernst Fartek, MBA
Finanzvorstand

LEITBILD UND WERTE

Wir haben uns gemeinsam zum folgenden Unternehmensleitbild „Menschen helfen Menschen“ verpflichtet, das unsere Werte verdeutlicht und an dem wir uns in unserer täglichen Arbeit orientieren wollen:

UNSERE AUFGABEN

Wir sind stolz darauf, mit unserer Arbeit Menschen helfen und wichtige Teile der Gesundheitspolitik unseres Landes in die Tat umsetzen zu können.

Wir sorgen für eine zeitgemäße medizinisch-pflegerische Versorgung und Betreuung unserer Patienten und handeln wirtschaftlich verantwortungsvoll, organisatorisch effizient und umweltbewusst.

UNSERE PATIENTEN

Wir orientieren unser Handeln am Wohl unserer Patienten und binden sie aktiv in den Gesundungsprozess ein.

Wir schaffen für unsere Patienten eine Umgebung und Atmosphäre, die auf ihre Würde Bedacht nimmt und in der sie sich geborgen fühlen können.

UNSERE ENTWICKLUNG

Wir erfüllen unsere Aufgaben mit Fachkompetenz und Eigenverantwortung und erwarten die Anerkennung unserer Leistungen und unseres Einsatzes.

Wir bemühen uns täglich um Achtung, Toleranz, Vertrauen und teamorientierte Zusammenarbeit.

Wir legen Wert auf Aus- und Weiterbildung und unsere persönliche Entwicklung, um die Herausforderungen der Zukunft zu bewältigen.

KAGes-KODEX — WARUM?

Als Mitarbeiter der KAGes wollen wir mit unserer täglichen Arbeit eine zeitgemäße medizinische Versorgung und Betreuung unserer Patienten sicherstellen.

Das Erscheinungsbild der KAGes in der Öffentlichkeit wird wesentlich beeinflusst durch das Auftreten, Handeln und Verhalten jedes Einzelnen von uns, vor allem auch durch den wertschätzenden Umgang miteinander. Jeder von uns ist mitverantwortlich dafür, dass wir als Unternehmen unserer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht werden.

Der vorliegende KAGes-Kodex soll dabei helfen, ethische und rechtliche Herausforderungen zu bewältigen, unsere Geschäftspolitik umzusetzen sowie standesrechtliche Vorgaben einzuhalten.

Er ist eine Zusammenfassung bestehender Normen, die mit Beispielen und weiterführenden Informationen verständlich und einforderbar dargestellt werden.

Er ersetzt keine Verpflichtungen aufgrund gesetzlicher oder interner Vorgaben, sondern ist als Erläuterung dazu zu verstehen.

In diesem Zusammenhang sind die Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex auch im Sinne der Korruptionsprävention keinesfalls als permanentes Misstrauen zu verstehen. Ganz im Gegenteil, durch Aufklärungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen sowie durch Beispiele für richtiges Verhalten soll den Mitarbeitern Schutz vor dienstrechtlichen Konsequenzen und strafrechtlichen Folgen sowie Sicherheit gegeben und der hohe ethische Standard gefestigt werden.

KAGes-KODEX — FÜR WEN?

Die in diesem KAGes-Kodex festgeschriebenen Verhaltensempfehlungen sind für Mitarbeiter aller Berufsgruppen der KAGes¹ verbindlich.

Wir machen darauf aufmerksam, dass das Nichteinhalten von gesetzlichen und internen Vorgaben eine Verletzung von Dienstpflichten darstellen kann, die mit dienstrechtlichen Konsequenzen verbunden sein können. Derartige Verhaltensweisen können aber auch strafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

Dabei trifft jeden Mitarbeiter ein hohes Maß an Selbstverantwortung.

Als Hilfestellung haben wir im Kapitel „Selbsteinschätzung“ einige Fragen zusammengestellt, die Sie dabei unterstützen, ihre eigenen Handlungen bzw. einzelne Situationen zu beurteilen.

¹ KAGes-Bedienstete, der KAGes zum Dienst zugewiesene Vertragsbedienstete sowie Beamte

SERVICE- STELLE

AN WEN MAN SICH BEI FRAGEN WENDEN KANN

Den Führungskräften der KAGes kommt durch ihr beispielgebendes Verhalten hinsichtlich der Einhaltung der Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex eine besondere Bedeutung zu. Sie nehmen die Anliegen ihrer Mitarbeiter ernst.

Sollten Sie Fragen zur Anwendung des KAGes-Kodex oder auch Anregungen dafür haben, wenden Sie sich bitte an Ihren unmittelbaren Vorgesetzten. Sie können sich mit Ihren Anliegen aber auch an den Betriebsrat oder die Servicestelle wenden, die Sie mit Informationen und vertraulichen Ratschlägen jederzeit gerne unterstützt.

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.
KAGes-Management

Ansprechpartner: Mag. Oliver Neuper

Kontakt: Stiftingtalstraße 4-6
A-8010 Graz

Tel: +43(0)316/340-5288
e-mail: oliver.neuper@kages.at

VERHALTENS- EMPFEHLUNGEN

HINWEISE ZUR HANDHABUNG

Um die Verhaltensempfehlungen der KAGes anschaulicher zu machen, wurden beispielhaft mögliche Situationen und Lösungsvorschläge angeführt.

Wir haben versucht, Ihnen bei der Erkennung von heiklen Situationen dadurch Hilfestellung zu leisten, indem wir eigens gekennzeichnete plakative Warnhinweise auf Indikatoren und Risikosituationen sowie Verhaltensempfehlungen angeführt haben.

Diese Hinweise und Verhaltensempfehlungen sollen Sie bei der richtigen Einschätzung von Situationen unterstützen.



WARNHINWEISE auf Indikatoren und Risikosituationen



VERHALTENSEMPFEHLUNGEN



MÖGLICHE SITUATIONEN und Lösungsvorschläge

GLEICH- BEHANDLUNG UND RESPEKT

GLEICHBEHANDLUNG, RESPEKT UND FAIRNESS IM UMGANG MIT UNSEREN PATIENTEN, MITARBEITERN UND KOLLEGEN

Wir achten und respektieren unsere Patienten sowie unsere Mitarbeiter und Kollegen.

Im Umgang mit unseren Patienten nehmen wir auf deren Würde Beachtung und vermitteln ihnen ein Gefühl der Geborgenheit.

Wir sind offen und ehrlich und stehen zu unserer Verantwortung.

Wir respektieren die Privatsphäre und die Persönlichkeitsrechte jedes einzelnen.

Niemand darf wegen seiner Rasse, seiner Hautfarbe, seiner sexuellen Orientierung, seines Einkommens, seiner politischen Gesinnung, seiner sozialen Stellung, seiner Nationalität, seiner Abstammung, seines Glaubens, seines Geschlechts, seines Alters, seiner geistigen bzw. körperlichen Konstitution, seiner dienstlichen Funktion und Stellung oder seines Aussehens unsachlich benachteiligt, begünstigt, belästigt oder ausgegrenzt werden.

Wir dulden keine Diskriminierung und auch keine sexuelle oder andere persönliche Belästigung oder Beleidigung.

GLEICH- BEHANDLUNG UND RESPEKT

MÖGLICHE SITUATIONEN

Im Rahmen der Visite wird über einen Patienten als „der Darmverschluss im nächsten Bett“ gesprochen.

- ⚠ Auch wenn es sehr schwer ist, sich alle Namen der Patienten zu merken und dieser Ausspruch wahrscheinlich nicht böse gemeint ist, darf ein Patient nicht auf eine solche Art entpersonalisiert und auf ein Krankheitsbild reduziert werden.
- ⚠ Ein Name ist Ausdruck der Person und steht für die Individualität und Einzigartigkeit dieser Person. Die Wertschätzung und Achtung, die den Patienten entgegengebracht werden soll, äußert sich auch – oder gerade – in solchen „Kleinigkeiten“.

⚠ WARNHINWEISE

- Anhäufung von anzüglichen und/oder diskriminierenden Witzen und Aussagen oder abschätzigen Handlungen.

GESCHÄFTS- PARTNER

FAIRNESS UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN GEGENÜBER UNSEREN GESCHÄFTSPARTNERN

Wir achten und respektieren unsere Geschäftspartner. Wir sind verlässliche Partner und machen nur Zusagen, die wir einhalten können.

Wir führen unsere Geschäfte bzw. treffen Entscheidungen verantwortungsvoll und in Übereinstimmung mit gesetzlichen und internen Vorgaben, insbesondere dem Bundesvergabegesetz bei der Vergabe von Aufträgen.

Unternehmen, die sich bei der KAGes um einen Auftrag bewerben, erfahren eine faire und unvoreingenommene Prüfung ihrer Angebote. Keinesfalls dürfen persönliche Beziehungen oder Interessen einen Vertragsabschluss beeinflussen.

Mitarbeiter, die mit der Vergabe von Aufträgen befasst sind, haben jedes persönliche Interesse, das im Zusammenhang mit der Durchführung ihrer dienstlichen Aufgaben bestehen könnte, ihrer Führungskraft mitzuteilen.

Lieferanten dürfen beim Wettbewerb um Aufträge nicht unfair bevorzugt oder behindert werden.

Die Mitarbeiter der KAGes übernehmen gemeinsam Verantwortung für das Unternehmen. Dazu zählt auch die transparente und dokumentierte Abwicklung von Geschäftsfällen.

GESCHÄFTS- PARTNER

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein Bekannter von Ihnen ist der verantwortliche Verkaufsleiter in einem Unternehmen, das sich um einen Auftrag bei der KAGes bewirbt, wo Sie in die Entscheidungsfindung eingebunden sind.

- ⚠️ Teilen Sie diesen Umstand Ihrem Vorgesetzten mit.
- ⚠️ Ersuchen Sie Ihren Vorgesetzten, keinerlei Besprechungen oder ähnlichen geschäftlichen Kontakt mit Ihrem Bekannten im Zuge der Auswahl des Lieferanten durchführen zu müssen.

⚠️ WARNHINWEISE

- Abweichungen zwischen tatsächlichem Ablauf einer Situation und späterer Dokumentation, Verheimlichen von Vorgängen.
- Ungewöhnliche Entscheidungen ohne nachvollziehbare Begründung.
- Eingreifen in Entscheidungen, die nicht zum eigenen Zuständigkeitsbereich gehören.
- Erteilung von Genehmigungen unter Umgehung der zuständigen Stellen.
- Häufige „Dienstreisen“ oder persönliche Kontakte zu bestimmten Geschäftspartnern.
- Es besteht eine Vielzahl von mündlichen Vereinbarungen.

KAGes- EIGENTUM

RESPEKT UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN IM UMGANG MIT KAGES-EIGENTUM

Die Mitarbeiter der KAGes übernehmen gemeinsam Verantwortung für das Unternehmen. Dazu zählen der Schutz der Vermögenswerte und der Respekt vor dem Eigentum des Unternehmens.

Kein Mitarbeiter darf Einrichtungen (z. B. medizinische Geräte, Räumlichkeiten), Sachmittel oder Personal der KAGes für private Zwecke nutzen. Ausnahmen und gegebenenfalls Bezahlung werden gesondert geregelt.

KAGes- EIGENTUM

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein Bekannter, Kollege oder Vorgesetzter ersucht Sie, für sich oder einen Angehörigen unentgeltlich eine Untersuchung auf einem medizinischen Gerät an Ihrem Arbeitsplatz durchzuführen.

- ⚠ Lehnen Sie dies unter Hinweis darauf ab, dass es sich um Verwendung von KAGes-Eigentum handelt und dienstrechtliche Konsequenzen für Sie hat.
- ⚠ Verweisen Sie im Fall, dass es sich dabei um einen Kollegen oder einen Vorgesetzten handelt, auf die Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex. Sprechen Sie insbesondere bei einem Vorgesetzten auch seine Vorbildwirkung an.

⚠ WARNHINWEISE

- Mitnahme von Materialien oder deren Verbrauch für private Zwecke, auch wenn von geringem Wert – hierbei handelt es sich um Diebstahl bzw. Veruntreuung!
- Ausübung einer Nebenbeschäftigung während der Dienstzeit (z. B. Bewerben von oder Geschäftsabwicklung mit Kollegen, Verwendung von Personal und/oder Materialien sowie die Behandlung von Privatpatienten). Insbesondere ist den Mitarbeitern der Verkauf von Waren auf eigene Rechnung oder kommissionsweise an Patienten, Angehörige und Dritte untersagt.
- Beauftragung von Mitarbeitern mit Tätigkeiten im nicht-dienstlichen Bereich (z. B. Terminvereinbarungen für die Privatordination).

DATEN- SCHUTZ

DATENSCHUTZ UND VERTRAULICHKEIT IM UMGANG MIT PATIENTEN- UND GESCHÄFTSDATEN

Die Mitarbeiter der KAGes sind gesetzlich zum Datenschutz und zur Verschwiegenheit verpflichtet. Aus Respekt vor den Interessen unserer Patienten und Geschäftspartner behandeln wir Informationen die wir in Ausübung unserer Tätigkeit erlangt haben, vertraulich.

Der Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen wird besondere Beachtung geschenkt:

- Den Mitarbeitern der KAGes ist es untersagt, sich Daten unbefugt zu beschaffen, Daten zu einem anderen Zweck zu verwenden als im übertragenen Aufgabenbereich vorgesehen oder unbefugten Personen oder Stellen Daten mitzuteilen oder ihnen die Kenntnisnahme zu ermöglichen.
- Zum Schutz des Systems und des unternehmensinternen IT-Netzwerkes ist es nicht gestattet, Kennwörter, die dem Zugriff auf Computer oder Datenbanken der KAGes dienen, weiterzugeben.
- Ohne vorherige Genehmigung dürfen Datenbestände, Programme oder Unterlagen nicht kopiert und aus dem Unternehmen geschafft oder in das Unternehmen eingebracht werden.
- Alle einem Arbeitsplatz zugehörigen Unterlagen und Datenträger dürfen nicht in die Hände von Unbefugten geraten und sind deshalb grundsätzlich unter Verschluss zu halten.

Die elektronische Unterstützung in der Abwicklung unserer Leistungsprozesse, der elektronische Informationsaustausch und Dialog, der Zugang zu Intranet und Internet sind wesentliche Voraussetzungen für ein effizientes und effektives Handeln zum Wohl unserer

Patienten. Die Vorteile der elektronischen Kommunikation sind aber verbunden mit Risiken für den Persönlichkeitsschutz und die Sicherheit von Daten. Die wirksame Vorsorge gegen diese Risiken und das Sicherheitsdenken ist ein wichtiger Bestandteil des IT-Managements der KAGes, der Führungsaufgabe und auch des Verhaltens jedes einzelnen Mitarbeiters.

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein Bekannter oder Kollege ersucht Sie um Einsichtnahme in den (elektronischen) Krankenakt und/oder um Auskünfte über Aufenthaltsdauer bzw. Krankheitsursache eines Angehörigen oder Geschäftspartners

- ❗ Lehen Sie die Informationsweitergabe ab und weisen Sie Ihren Bekannten auf Ihre Verschwiegenheitspflicht und die Bestimmungen des Datenschutzes hin.

Ein Geschäftspartner ersucht Sie um Bekanntgabe der Mitbieter in einem Vergabeverfahren und verweist darauf, dass ihm diese Informationen bis dato immer gewährt wurden. Weiters ersucht er um Konkretisierung einer Leistungsposition

- ❗ Lehen Sie die Informationsweitergabe über die Mitbieter unter Hinweis auf Ihre Verschwiegenheitspflicht und das Vergaberecht ab. Informieren Sie Ihren Vorgesetzten.
- ❗ Sollte ein regelwidriges Verhalten woanders beobachtet, behauptet oder bestätigt werden, ist dies kein Rechtfertigungsgrund für eigenes Fehlverhalten.

DATEN- SCHUTZ

- ⚠ Besprechen Sie die Anfrage um Konkretisierung einer Leistungsposition mit Ihrem Vorgesetzten. Gegebenenfalls ist eine schriftliche Information aller Bieter sinnvoll.

Sie wollen für eine Benefizveranstaltung eines privaten Vereines so viele Mitarbeiter der KAGes wie möglich informieren und überlegen, ein E-Mail an alle Mitarbeiter der KAGes zu schicken.

- ⚠ Nehmen Sie von diesem Vorhaben Abstand, da
 - das Abschicken von „Massensendungen“ nichtdienstlicher Art unzulässig ist,
 - das Verschicken von Massensendungen die Speicherkapazität und damit das Netzwerk der KAGes beeinträchtigt,
 - das Versenden und Lesen privater E-Mails Ihre Arbeitszeit und die Ihrer Kollegen beeinträchtigt,
 - dahinter auch finanzielle Interessen stehen.

In Einzelfällen obliegt der Anstaltsleitung die Genehmigung für eine LKH-interne Aussendung.

VERHALTENSEMPFEHLUNGEN

- Achten Sie bei Auskünften über Patienten an Dritte auf Ihre Verschwiegenheitspflicht. Dies ist insbesondere bei telefonischen Anfragen zu beachten: Nutzen Sie zur Festlegung der Auskunftsberechtigung in Ihrer Organisationseinheit die Möglichkeiten, die die Verwendung eines Kennwortes bietet.
- Vergewissern Sie sich bei der Verwendung / Empfang personenbezogener Daten per Fax der richtigen Fax-Nummer

DATEN- SCHUTZ

und der unmittelbaren Entgegennahme durch den Empfänger bei heiklen Daten; achten Sie darauf, dass Ihr Faxgerät nicht frei zugänglich ist. Erwähnen Sie keine vertraulichen Informationen an öffentlichen Plätzen oder in Verkehrsmitteln, in Diskussionen mit Angehörigen oder Freunden bzw. in ungesicherten E-Mail-Diensten sowie im Internet (z. B. in Newsgroups).

- Sammeln und entsorgen Sie Unterlagen und Datenträger, die personenbezogene Daten beinhalten, über eine gesonderte Sammelschiene.
- Wahren Sie das Briefgeheimnis bei allen persönlich adressierten Sendungen und E-Mails.
- Unterlassen Sie Datenabfragen in EDV-Systemen oder Einsichtnahme in Unterlagen ohne gesetzliche Grundlage und ohne dienstlicher Notwendigkeit, z. B. aus persönlicher Neugier oder aus persönlichem Interesse bzw. aus dem Interesse Dritter.
- Schützen Sie ihren Computer durch die Vergabe und den regelmäßigen Wechsel von Passwörtern und halten Sie sich an die internen Vorgaben zum Schutz von Daten und Informationen.
- Unterlassen Sie das Abrufen/Aufsuchen von Internetinformationen, die der KAGes schaden können, gegen geltendes Recht verstoßen oder die die Systemsicherheit des unternehmensinternen IT-Netzwerkes beeinträchtigen können.
- Halten Sie die Nutzung von Internet und E-Mail für private Zwecke in der Dienstzeit möglichst gering bzw. vermeiden Sie diese.

GESCHENK- ANNAHME

GESCHENKE VON GESCHÄFTSPARTNERN

Die Mitarbeiter dürfen weder direkt noch indirekt im Zusammenhang mit dienstlichen Tätigkeiten, gleich ob von einer Privatperson, einem Unternehmen oder einer Institution des öffentlichen Rechts, für sich oder Dritte, einen persönlichen Vorteil, insbesondere Geschenke in Geld oder Geldeswert, fordern, annehmen oder sich versprechen lassen. Dies gilt ganz besonders auch für die Anbahnung, Vergabe oder Abwicklung eines Auftrags.

Geschenke von Geschäftspartnern sind abzulehnen oder zurückzugeben, es sei denn, es handelt sich um orts- oder landesübliche Aufmerksamkeiten von geringem Wert, die nicht als Geschenk oder unberechtigter Vorteil anzusehen sind.

GESCHENKE VON PATIENTEN ODER DEREN ANGEHÖRIGEN

Den Mitarbeitern ist es untersagt, von Patienten oder deren Angehörigen Geld oder Geschenke in Geldeswert oder einen sonstigen Vorteil zu fordern, anzunehmen oder sich versprechen zu lassen. Darunter fallen nicht Geschenke geringen Wertes (Aufmerksamkeiten), die nur symbolischen oder Andenkencharakter haben.

GESCHENK- ANNAHME

SACH- UND GELDSPENDEN

Die KAGes nimmt als Unternehmen Zuwendungen in Geld oder Geldeswert nur dann entgegen, wenn sie nicht überwiegend bzw. ausschließlich mit den Interessen des Zuwenders verknüpft sind. Es darf aus der Entgegennahme von Zuwendungen keinesfalls eine wie auch immer geartete Verpflichtung, insbesondere hinsichtlich des Bezuges von Produkten oder Leistungen des zuwendenden Unternehmens, noch eines etwaigen Einflusses auf Beschaffungsvorgänge und Entscheidungen eingegangen werden.

Die Zuwendungen sind in der Buchhaltung der KAGes zu erfassen.

BEWIRTUNG DURCH EINEN GESCHÄFTSPARTNER

Einladungen durch Geschäftspartner dürfen nur dann angenommen werden, wenn Anlass und Umfang angemessen sind und ein dienstlicher Zusammenhang besteht oder die Ablehnung der Einladung dem Gebot der Höflichkeit widersprechen würde. Im Zweifelsfall ist der Vorgesetzte einzubeziehen.

GESCHENK- ANNAHME

MÖGLICHE SITUATIONEN

Für die Finanzierung einer Tagung liegen Ihnen Sponsorangebote von Lieferanten vor.

- ❗ Im Sinne der Transparenz ist zu dokumentieren, was gefördert wird, welche Leistungen der Sponsor erbringt und welche Verpflichtungen die KAGes übernimmt (z. B. Namensnennung des Sponsors, Präsentation eines Logos im Rahmen von Veranstaltungen). Allgemeines, Veranstaltungs- und Projekt-sponsoring muss in Art, Umfang und Höhe gerechtfertigt sein und die vereinbarte Leistung darf keine Scheinleistung darstellen.
- ❗ Sponsoringvereinbarungen bedürfen der Genehmigung der Anstaltsleitung bzw. für die zentralen Bereiche des zuständigen Vorstandsmitglieds.
- ❗ Sponsoring ist nur zulässig, wenn der Anschein einer möglichen Beeinflussung nicht zu erwarten ist. Die Interessen des Sponsors müssen mit den Zielen und Aufgaben der KAGes vereinbar sein.

Eine an einer Ausschreibung teilnehmende Firma versucht, sich durch regelmäßige Besuche mit kleinen Geschenken ins Gedächtnis zu rufen.

- ❗ Beurteilen Sie die Situation an Hand der Fragen zur Selbsteinschätzung auf Seite 38 des KAGes-Kodex. Würden Sie diese Geschenke auch in Gegenwart von Zeug/innen annehmen wollen?

GESCHENK- ANNAHME

- ❗ Lehnen Sie im Zweifel das Angebot bzw. die Geschenke ab und weisen Sie daraufhin, dass diese Zuwendung das Ausmaß des Ortsüblichen überschreitet.
- ❗ Diese oft höflich gemeinten Geschenke, können zu einer gefährlichen Selbstverständlichkeit werden und zu gegenseitigen Erwartungshaltungen führen, die den Empfänger direkt – und oft unbewusst – in eine Situation bringt, aus der eine Abhängigkeit entsteht.

Ein Patient möchte sich mit einem Geldbetrag oder einem Geschenk erkenntlich zeigen.

- ❗ Wollen sich Patienten oder Angehörige mit Geld oder Geschenken erkenntlich zeigen, so erklären Sie, dass die Qualität Ihrer Arbeit nicht von Geschenken abhängt, nehmen sie diese keinesfalls persönlich an und führen Sie diese jedenfalls der Allgemeinheit zu („Kaffeekassa“).
- ❗ Geldbeträge oder Geschenke, die über orts- oder landesübliche Aufmerksamkeiten von geringem Wert hinausgehen sind über die Konten der KAGes zu erfassen. Im Zweifelsfall und um Missverständnisse zu vermeiden, stimmen sie die weitere Vorgangsweise unbedingt mit ihrem Vorgesetzten ab.
- ❗ Geldbeträge oder Geschenke die Ihnen zu Beginn einer Behandlung oder eines Aufenthaltes angeboten werden, können den Eindruck einer Verhaltensbeeinflussung erwecken. Lehnen Sie diese daher jedenfalls ab. Überlegen Sie, welche Außenwirkung diese Handlung nach sich ziehen kann.

GESCHENK- ANNAHME

VERHALTENSEMPFEHLUNGEN

- Nehmen Sie kein Geld oder geldwerte Vorteile mit privatem Charakter von Geschäftspartnern an (z. B. Übernahme der Kosten für Begleitpersonen, Finanzierung einer Urlaubsreise, Nebenbeschäftigung oder Arbeitsplatz für Angehörige, Warengutscheine).
- Nehmen Sie Sachspenden nicht persönlich an, wie z. B. Fachbücher bzw. Abonnements von Fachzeitschriften, medizinisches Material, Laptops, Handys.
- Nehmen Sie Einladungen zu Freizeitveranstaltungen, die von Geschäftspartnern finanziert werden nicht persönlich an (z. B. Theaterbesuche, Konzerte, öffentliche Sportveranstaltungen).
- Stellen Sie sicher, dass keine Umleitung von Preisnachlässen, Rabatten und dergleichen in Geld- oder Sachspenden erfolgen.
- Halten Sie Ihre Geschäftspartner dazu an, Geld- und Naturalrabatte und sonstige Vergütungen auf der Rechnung auszuweisen; die Rückgewährung von Rabatten an Mitarbeiter der KAGes ist unzulässig.
- Werden Ihnen Geld oder geldwerte Vorteile angeboten, um eine Gegenleistung zu erhalten (z. B. vorgezogene OP- oder Untersuchungstermine, Anwendung bestimmter Behandlungsmethoden), lehnen Sie höflich aber bestimmt ab.

KONGRESSE

TEILNAHME AN KONGRESSEN, INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN, BETRIEBSBESICHTIGUNGEN

Die Teilnahme an Kongressen, Symposien, Konferenzen, Informations- und Verkaufsförderungsveranstaltungen, Betriebsbesichtigungen etc. dient dem beruflichen Erfahrungsaustausch, der Vermittlung und Verbreitung von Forschungsergebnissen und damit der Fortentwicklung medizinischer und pflegerischer Standards zum Wohle der Patienten.

Die Genehmigung der Teilnahme an fremdfinanzierten Veranstaltungen hat in Abstimmung mit dem Vorgesetzten durch die Anstaltsleitung, die oberste Führungsebene der zentralen Bereiche bzw. den Vorstand zu erfolgen. Dafür ist eine fachliche Beurteilung der Zweckmäßigkeit und eine Offenlegung aller relevanten Informationen über die Finanzierung der Veranstaltung (Ausmaß der Übernahme von Reise- und Aufenthaltskosten, Teilnahmegebühren etc.) erforderlich.

Zur Vermeidung von Interessenskonflikten ist vor der Genehmigung zu prüfen, inwieweit die Teilnahme laufende Geschäftsbeziehungen beeinflussen kann, insbesondere hinsichtlich künftiger Beschaffungsentscheidungen. Dies gilt im Speziellen für Mitarbeiter mit Entscheidungsbefugnis.

Rahmenprogramme bei Veranstaltungen, wie ein gemeinsames Abendessen der Teilnehmer, werden als „üblich“ angesehen, darüber hinausgehende Vergünstigungen fallen in den Bereich der Geschenkannahme und sind nicht erlaubt.

KONGRESSE

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein Geschäftspartner lädt Sie auf einen Kongress oder eine Betriebsbesichtigung ein. Anschließend können Sie mit Begleitung an einer Rundreise teilnehmen.

- ⚠️ Holen Sie für die Teilnahme und die Übernahme der Teilnahmekosten am Kongress/an der Betriebsbesichtigung eine Genehmigung ein.
- ⚠️ Lehnen Sie die Teilnahme an der anschließenden Rundreise ab, auch wenn Sie sie selbst finanzieren würden (Gefahr der „Anfütterung“ – mit allmählicher Steigerung der Aufmerksamkeiten oder Gefälligkeiten wird Dankbarkeit erzeugt; Sie machen sich abhängig!).
- ⚠️ Lehnen Sie die Finanzierung der Teilnahme einer Begleitperson ab, dies würde der Entgegennahme eines persönlichen Vorteils entsprechen.

⚠️ VERHALTENSEMPFEHLUNGEN

- Achten Sie darauf, dass die Abwicklung der Honorierung von Vorträgen im Rahmen von Kongressen, Symposien, Konferenzen etc., die eine Inanspruchnahme von persönlichen und sachlichen Mitteln der KAGes erfordert, über die Anstaltsleitung, die erste Führungsebene der zentralen Bereiche bzw. den Vorstand erfolgt.

LOYALITÄT UND BEFANGENHEIT

NEBENBESCHÄFTIGUNGEN

Die KAGes legt Wert darauf, dass ihre Mitarbeiter bei ihrer dienstlichen Tätigkeit nicht in Interessen- oder Loyalitätskonflikte geraten. Zu solchen Konflikten kann es kommen, wenn ein Mitarbeiter für ein anderes Unternehmen tätig oder an ihm beteiligt ist.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, jede erwerbsmäßige Nebenbeschäftigung unverzüglich zu melden.

Die Mitarbeiter dürfen keine Nebenbeschäftigung ausüben, die sie an der Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben behindert, die Vermutung einer Befangenheit hervorruft oder sonstige wesentliche dienstlichen Interessen gefährdet.

Jede ärztliche Nebenbeschäftigung in anderen Krankenanstalten (insbesondere Sanatorien) ist grundsätzlich untersagt. Besteht jedoch eine Kooperationsvereinbarung zwischen der jeweiligen Krankenanstalt und der KAGes oder liegt ein Interesse der KAGes an einer solchen Nebenbeschäftigung vor, so ist vorab eine Genehmigung bei KAGes-Management/Personalmanagement einzuholen. Somit ist die Ausübung einer ärztlichen Tätigkeit in einer anderen Krankenanstalt (insbesondere in Sanatorien) oder die Ausübung einer Nebenbeschäftigung unter Inanspruchnahme von Einrichtungen der KAGes (Räumlichkeiten, Geräte, Personal) jedenfalls genehmigungspflichtig.

LOYALITÄT UND BEFANGENHEIT

INTERESSENSKONFLIKTE IM GESCHÄFTSVERKEHR

Liegen wichtige Gründe vor, welche die volle Unbefangenheit in Zweifel setzen, haben sich die Mitarbeiter der Ausübung von Tätigkeiten zu enthalten und eine Vertretung zu veranlassen.

Geschäftliche Vorgänge müssen ausschließlich im besten Interesse der KAGes abgewickelt werden. Jede Art von Interessenskonflikten und auch der Anschein von Interessenskonflikten sind zu vermeiden.

Jeder Mitarbeiter muss seine privaten Interessen und die des Unternehmens trennen. Bei Interessenskonflikten schützt eine offene Kommunikation den Geschäftspartner, die KAGes und den betroffenen Mitarbeiter. Informieren Sie daher in Zweifelsfällen Ihren Vorgesetzten und holen Sie gegebenenfalls dessen Rat und Entscheidung ein.

Kein Mitarbeiter darf private Aufträge durch Unternehmen ausführen lassen, mit denen er im Rahmen seiner Tätigkeit für die KAGes zu tun hat, wenn ihm hierdurch persönliche Vorteile entstehen könnten. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Mitarbeiter auf die Beauftragung des Unternehmens durch die KAGes direkt oder indirekt Einfluss hat oder Einfluss nehmen kann.

Die Wahrung der Unabhängigkeit der Mitarbeiter der KAGes gegenüber ihren Partnern ist eine der wichtigsten Grundvoraussetzung für unsere Arbeit.

LOYALTÄT UND BEFANGENHEIT

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein Geschäftspartner schlägt Ihnen vor, Ihr Fachwissen in die Entwicklung eines neuen Geräts gegen Honorar einzubringen. Die (Mit-)Entscheidung über den künftigen Einsatz des Gerätes in der KAGes obliegt Ihrem Aufgabenbereich.

- ⚠ Gefahr einer Nebenbeschäftigung mit kritischer Nähe zum Arbeitsplatz und somit der Befangenheit.
- ⚠ Informieren und beraten Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten. Vielleicht kann eine Änderung in der Aufgabenverteilung und der Entscheidungskompetenz den Tatbestand der Befangenheit verhindern.

Ein Geschäftspartner bietet Ihnen an, Sie mit privat benötigtem Material zu beliefern. „Über den Preis werde man sich schon einig“.

- ⚠ Gefahr der Abhängigkeit.
- ⚠ Trennen Sie Berufliches von privaten Geschäften. Lehnen Sie höflich aber bestimmt ab und informieren Sie vorsichtshalber Ihren Vorgesetzten.
- ⚠ Offene Kommunikation hilft beim Geber und beim Nehmer, den Verdacht oder den Anschein der Unredlichkeit und Inkorrektheit zu vermeiden.

LOYALTÄT UND BEFANGENHEIT

WARNHINWEISE

- Ausübung von Nebenbeschäftigungen ohne entsprechende Genehmigung bzw. Meldung.
- Nebenbeschäftigung von Mitarbeitern oder Angehörigen bei Unternehmen, die gleichzeitig Auftragnehmer der KAGes sind.
- Gemeinsame Kontrollpflichten mit nahen Angehörigen.
- Inanspruchnahme von Vergünstigungen durch Dritte (Sonderkonditionen beim privaten Einkauf, Einladungen zu privaten Veranstaltungen) Beurteilen Sie die Situation an Hand der Fragen zur Selbsteinschätzung auf Seite 38 des KAGes-Kodex und lehnen Sie die Vergünstigung im Zweifelsfall ab.
- Interessenskonflikte bei Geschäftsbeziehungen, an denen Angehörige oder Freunde ein Eigentums- oder Anstellungsinteresse haben.
- Einsatz von persönlichem Einfluss, um Angehörigen oder Freunden einen Vorteil zu verschaffen.
- Häufige „Dienstreisen“ zu bestimmten Firmen .
- „Permanente Firmenbesuche“ von Unternehmen bei „ihrem Ansprechpartner“.

KLINISCHE PRÜFUNGEN

KLINISCHE PRÜFUNGEN (STUDIEN), ANWENDUNGSBEOBACHTUNGEN

Bei der Abwicklung von medizinischen Leistungen an Dritte, wie Klinische Prüfungen (Studien) oder Anwendungsbeobachtungen ist die Einhaltung des Trennungsprinzips sowie der Dokumentations- und Transparenzregeln wesentlich.

Das Trennungsprinzip steht für die strikte Trennung von Bestellentscheidungen und anderen Verbindungen zu bestimmten Lieferanten wie z. B. die Durchführung von Anwendungsbeobachtungen.

Nach den Dokumentations- und Transparenzregeln ist jede Klinische Prüfung (Studie) oder Anwendungsbeobachtung nur auf Basis von schriftlichen Vereinbarungen durchzuführen, aus der sich Leistung und Gegenleistung eindeutig ergeben.

Weiters ist für die Durchführung von Klinischen Prüfungen (Studien) oder Anwendungsbeobachtungen eine Genehmigung durch die Anstaltsleitung erforderlich. Diese darf – unter der Voraussetzung der Einhaltung gesetzlicher Regelungen und der Vorgaben der Ethikkommission – nur erteilt werden, wenn der der KAGes entstehende Aufwand für Einrichtungen (z. B. medizinische Geräte, Räumlichkeiten), Sachmittel und/ oder benötigtes Personal abgedeckt wird. Mehrerträge können der leistenden Abteilung auf Beschluss der Anstaltsleitung zweckgewidmet werden und sind ausschließlich über das Anstaltskonto zu führen.

Über die Zuwender und die (zweckbestimmte) Verwendung muss jederzeit ein vollständiger Nachweis erbracht werden können.

KLINISCHE PRÜFUNGEN

MÖGLICHE SITUATIONEN

Ein möglicher Sponsor tritt an Sie mit der Bitte um Durchführung einer klinischen Prüfung zur Untersuchung der Sicherheit und Wirksamkeit eines bestimmten Präparates heran. Er stellt Ihnen bei erfolgreichem Studienergebnis eine Prämie in Aussicht. Dem Vertragsentwurf sind Worksheetseiten zu den Patientenvisiten beigelegt, auf denen Patientenetiketten angebracht werden können.

- ⚠ Eine erfolgsabhängige Honorargestaltung ist nicht erlaubt.
- ⚠ Holen Sie die Zustimmung der Anstaltsleitung ein. Bei Unterlassung setzen Sie sich der Gefahr von dienstrechtlichen Konsequenzen aus.
- ⚠ Unter Umständen können hier vertrauliche Daten weitergeben werden und würde somit dem Datenschutz nicht entsprechen. Achten Sie auf eine ausreichende Anonymisierung der Daten.

KLINISCHE PRÜFUNGEN

VERHALTENSEMPFEHLUNGEN

- Achten Sie auf die Trennung von Drittmittelforschung und Beschaffungsentscheidungen.
- Eine wissenschaftliche oder fachliche Tätigkeit ist Voraussetzung für eine Abgeltung (keine Scheingeschäfte!).
- Führen Sie Klinische Prüfungen, Studien oder Anwendungsbeobachtungen nur auf Basis schriftlicher Vereinbarungen durch, aus der sich Leistung und Gegenleistung eindeutig ergeben.
- Achten Sie bei der Erstellung der Verträge darauf, dass Leistung und Gegenleistung in einem angemessenen Verhältnis stehen. Nehmen Sie keine finanzielle Abgeltung an, die über das Ortsübliche und den Umfang der erbrachten Leistung hinaus geht.
Grundsätzlich ist die Entgegennahme einer finanziellen Abgeltung durch Mitarbeiter nur möglich, wenn Leistungen außerhalb der Dienstzeit erbracht werden können.

VERTRAUEN UND KONTROLLE

VERTRAUENSORGANISATION UND INTERNES KONTROLLSYSTEM SIND KEIN WIDERSPRUCH

Gerade eine auf Vertrauen aufgebaute Organisation sieht neben den Selbstkontrollen als Teil eines Internen Kontrollsystems (IKS) auch darüber hinausgehende Kontrollen vor, die letzten Endes dem Schutz jedes einzelnen Mitarbeiters dienen.

Wesentlich ist dabei, dass eine angemessene „Überwachung“ nicht als Widerspruch zum Vertrauensgrundsatz gesehen werden darf, sondern als Unterstützung der täglichen Arbeit und Sicherstellung der eigenen betrieblichen Funktion.

Das IKS umfasst Methoden und Maßnahmen zur Gewährleistung der Genauigkeit und Zuverlässigkeit des Rechnungswesens, zur Sicherung des Vermögens, zur Einhaltung der Grundsätze der Geschäftspolitik und zur Verbesserung der Effizienz betrieblicher Abläufe. Dabei liegt die Verantwortung für die Organisation und Praxis der Überwachung und das notwendige Verständnis zur Durchführung von Kontrollmaßnahmen bei jeder einzelnen Führungskraft für ihren Aufgabenbereich.

Für die Funktionsfähigkeit des IKS sind auch die Rahmenbedingungen einer Organisation – das Kontrollumfeld – entscheidend. Dieses ist für die Wirksamkeit des IKS von großer Bedeutung, da es über verschiedenste organisatorische Maßnahmen und Instrumentarien das Kontrollbewusstsein der Mitarbeiter und Führungskräfte beeinflusst.

VERTRAUEN UND KONTROLLE

Dazu zählen einerseits das Leitbild, die Grundsätze der Geschäftspolitik und die Führungsgrundsätze als Richtschnur für die Tätigkeit der Mitarbeiter und Führungskräfte. Andererseits fördern aber auch die Instrumentarien der Personalentwicklung sowie des Qualitäts- und des Risikomanagements die Qualität unserer Arbeit und ein kontroll- und risikobewusstes Denken und Handeln.

Den Führungskräften der KAGes kommt durch ihr beispielhaftes Verhalten sowohl für das Kontrollbewusstsein als auch für die Einhaltung der Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex eine besondere Bedeutung zu.

Ebenso wichtig ist es, dass die Führungskräfte der KAGes für Mitarbeiter, die Fragen zu den Verhaltensempfehlungen haben oder mögliche Kodexverletzungen melden möchten als Ansprechpartner fungieren.

VERTRAUEN UND KONTROLLE

MÖGLICHE SITUATIONEN

Die Fülle an zur Unterzeichnung/Genehmigung vorgelegten Unterlagen macht ihnen die Wahrnehmung angeordneter Kontrollschritte schwer.

- ⚠ Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift die Ordnungsmäßigkeit der vorgelegten Unterlagen oder tätigen Geschäfte mit Außenwirkung. Zu Ihrem eigenen Schutz und zur Sicherstellung der Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsabwicklung ist die Überarbeitung des Prozesses dahingehend notwendig, dass eine wirksame Durchführung der Kontrollen ermöglicht wird. Diskutieren Sie mit Ihren Mitarbeitern bzw. Ihrem Vorgesetzten über die Delegation oder Umorganisation von Bearbeitungsschritten.

Sie als Führungskraft ersuchen den Mitarbeiter einer Werkstätte für Sie privat eine Leistung durchzuführen.

- ⚠ Diese Aufforderung bringt Sie selbst und Ihren Mitarbeiter in eine ungute Situation. Entweder bringen Sie Ihren Mitarbeiter dazu, den Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex zuwider zu handeln oder Sie werden auf Ihr Fehlverhalten hingewiesen.
- ⚠ Nehmen Sie Ihre Vorbildfunktion als Führungskraft wahr und beauftragen Sie private Leistungen auch privat.

VERTRAUEN UND KONTROLLE

WARNHINWEISE

- Aufgabenkonzentration auf eine Person.
- Stets gleiche Personalkonstellation.
- Schlecht definierte Kompetenzen und Verantwortlichkeiten bzw. Stellvertretungen.
- Zu große Entscheidungsspielräume.
- Alleinentscheidungsbefugnis (Vier-Augen-Prinzip nicht umgesetzt).
- Konzentration von Fachwissen auf wenige Mitarbeiter.
- Unzureichendes Detailwissen der nächst höheren Kontrollinstanz.
- Abschirmen von Arbeitsbereichen/Vorgängen.
- Abweichen vom üblichen Procedere.
- Gezieltes Ausschalten oder Umgehen von Kontrollen.
- Unerklärlicher Widerstand gegen eine Aufgabenänderung (insbesondere in Verbindung mit einer Beförderung).
- Nachlassende Sorgfaltspflicht – das Einhalten von Sicherheitsvorschriften wird als lästig empfunden.
- Auffälligkeiten im Lebensstil.
- Auffälligkeiten im Verhalten am Arbeitsplatz (Unabkömmlichkeit, Desinteresse oder Übereifer, Mitnahme von Vorgängen nach Hause, Mitarbeiter nimmt selten Urlaub).
- Fehlende oder abnehmende Identifikation mit dem Unternehmen oder den Aufgaben.
- Fehlendes Unrechtsbewusstsein bei dienstlichen Fehlern.
- Andeutungen auf Unregelmäßigkeiten.

SELBST- EINSCHÄTZUNG

Alle Mitarbeiter sind angehalten, ihre eigenen Handlungen und einzelne Situationen zu beurteilen.

Einige einfache Fragen können Ihnen dabei helfen, Handlungen und Situationen zu erkennen, die unethisch oder gar gesetzeswidrig sind:

1. Steht die Handlung im Widerspruch zu internen Richtlinien oder gesetzlichen Vorgaben, dem Leitbild oder den Verhaltensempfehlungen des KAGes-Kodex?
2. Wird durch die Handlung die Gesundheit oder die Sicherheit eines Menschen gefährdet?
3. Löst die Handlung ein Gefühl des Unbehagens bei mir selbst aus?
4. Geht es um eine Handlung, die besser nicht der Öffentlichkeit bekannt werden sollte?
5. Wurde ich gebeten zu lügen, Informationen falsch darzustellen, von Prozess- oder vordefinierten Handlungsanweisungen ohne Erklärung abzuweichen oder ohne ersichtlichen Grund über eine Handlung Stillschweigen zu bewahren?

UMGANG MIT MEDIEN

Die Kommunikation unseres Unternehmens ist ein kontinuierlicher und sachlicher Dialog nach innen und außen. Dabei wird eine offene interne und externe Kommunikationspolitik verfolgt.

Die KAGes ist sich der wichtigen Rolle der Medien gegenüber der Öffentlichkeit bewusst. Sie ist daher bemüht, unter Bedachtnahme auf die Prinzipien der Vertraulichkeit und des Datenschutzes umfassend und ohne Diskriminierungen mit allen Medien zusammenzuarbeiten, um zeitnah, vollständig und nachvollziehbar über das Geschehen in der KAGes zu informieren.

Die Medienarbeit ist ein Abwägen zwischen Vertraulichkeit und Offenheit. Grundlage ist jedenfalls eine ehrliche und offensive Information unter Berücksichtigung von klaren und nachprüfbaren Fakten.

Auch bei kritischen Ereignissen wird auf den Schutz personenbezogener und besonders schutzwürdiger Daten – wie der Gesundheitszustand von Personen – geachtet. Dies gilt insbesondere wenn ein öffentliches Interesse besteht.

KRISEN BEWÄLTIGEN

Verhaltensempfehlungen für kritische Ereignisse im medizinisch-pflegerischen Bereich enthält das Handbuch „Krisen bewältigen“.

Die Medienarbeit bei kritischen Ereignissen erfolgt grundsätzlich in Kooperation mit KAGes-Management/Unternehmenskommunikation. Diese übernimmt die Medienbetreuung, die gemeinsame Entwicklung einer Medienstrategie und die laufende Beobachtung der öffentlichen Meinung.

WEITER- FÜHRENDE HINWEISE

DER KAGes-KODEX

Der KAGes-Kodex ist auch im Internet unter www.kages.at/kodex abrufbar.

Eine Dokumentation der relevanten gesetzlichen und internen Vorgaben, Beispiele für weiterführende Literatur, Quellenangaben und hilfreiche Links sind im Intranet der KAGes unter <http://intra.kages.at/kodex> verfügbar.

UNSERE PATIENTEN: PARTNER MIT RECHTEN UND PFLICHTEN

Umfassende Informationen über die Rechte und Pflichten der Patienten, ihre Bedeutung in Lehre & Forschung, über Qualitätssicherung, Beschwerde und Schaden sowie Ansprechpartner werden auf dem KAGes-Portal unter „Leistungsangebot“ präsentiert.

www.kages.at/patientenrechte

IMPRESSUM

HERAUSGEBER:

Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft m.b.H.

Stiftingtalstraße 4 – 6
A-8010 Graz

FN: 49003p, Landesgericht für ZRS Graz
UID: ATU28619206
DVR: 0468533
Telefon + 43 316 340-0
www.kages.at

Jänner 2011