

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

mit diesem **Verhaltenskodex*** werden den Mitarbeitern aller Berufsgruppen verbindliche Regeln an die Hand gegeben.

Sie stellen sicher, dass das Verhalten der Angestellten im Einklang mit den Unternehmensgrundwerten der Aufrichtigkeit, des Vertrauens, des Respekts und der Integrität steht.

Dieser Kodex bezieht sich insbesondere auf das Verhalten der Mitarbeiter untereinander, auf eine professionelle Führung der Mitarbeiter, den einfühlsamen Umgang mit den Patienten und externen Kunden, den konsequenten Schutz der Umwelt und auf die kontinuierliche Sicherung der Qualität.

Die Geschäftsführung verpflichtet sich zur Einhaltung dieses Kodexes und erwartet das gleiche von jedem Mitarbeiter.

Bitte lesen Sie unseren Verhaltenskodex und machen Sie ihn zum Grundsatz Ihres beruflichen Handelns. Dieser ist Teil des zu erfüllenden Arbeitsvertrages und in einer Betriebsvereinbarung geregelt.

Mit freundlichen Grüßen


Dr. Steffi Miroslau
Geschäftsführerin


Dr. Jörg Mocek
Geschäftsführer

* Dieser Kodex wurde im Verlauf des Jahres 2009 von einer Arbeitsgruppe, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Krankenhäuser, gemeinsam erarbeitet. Allen Beteiligten sei an dieser Stelle ausdrücklich gedankt. Die Arbeitsgruppe hat sich darauf geeinigt, in diesem Kodex nur die männliche Form zu verwenden. Selbstverständlich ist damit immer sowohl die männliche als auch die weibliche Form gemeint.



Wir tun mehr ... für Ihre Gesundheit

GLG Gesellschaft für Leben und Gesundheit mbH

Geschäftsführung
Rudolf-Breitscheid-Str. 36
16225 Eberswalde

Klinikum Barnim GmbH, Werner Forßmann Krankenhaus
Akademisches Lehrkrankenhaus der Charité
Rudolf-Breitscheid-Straße 100
16225 Eberswalde

Martin Gropius Krankenhaus GmbH
Oderberger Straße 8
16225 Eberswalde

Krankenhaus Angermünde
Rudolf-Breitscheid-Straße 37
16278 Angermünde

Kreiskrankenhaus Prenzlau
Stettiner Straße 121
17291 Prenzlau

GLG Fachklinik Wolletzsee GmbH
Zur Welse 2
16278 Angermünde, OT Wolletz

Medizinisch-Soziales Zentrum Uckermark gGmbH
Rudolf-Breitscheid-Straße 37
16278 Angermünde

REHAZENT
Ambulante Rehabilitation Eberswalde GmbH
Rudolf-Breitscheid-Straße 100
16225 Eberswalde

Medizinische Einrichtungs-GmbH, Medicus-Center Eberswalde
Rudolf-Breitscheid-Str. 36
16225 Eberswalde

MVZ Prenzlau GmbH
Rudolf-Breitscheid-Str. 36
16225 Eberswalde

Gesundheitszentrum-Verwaltungs GmbH Eberswalde
Rudolf-Breitscheid-Str. 36
16225 Eberswalde

WPG Wolletzer Patientenservice GmbH
Rudolf-Breitscheid-Str. 36
16225 Eberswalde

GLG – Ambulante Pflege & Service GmbH
Rudolf-Breitscheid-Straße 36
16225 Eberswalde

GLG Gesellschaft für Leben und Gesundheit mbH
Geschäftsführung
Rudolf-Breitscheid-Str. 36, 16225 Eberswalde
Telefon: 03334 69-1600



Verhaltenskodex

für Mitarbeiter in den Unternehmen
der GLG Gesellschaft für
Leben und Gesundheit mbH



DENK AN DEN KODEX!

1. Die Führung der Mitarbeiter und der Umgang untereinander

- Ich betrachte es als meine Pflicht, den Dienstleistungsgedanken aktiv zu leben. Ich werde mich deshalb an meinem Arbeitsplatz kontinuierlich kundenorientiert verhalten.
- Als neuer Mitarbeiter verpflichte ich mich, während der Einarbeitungszeit die intern angebotene Informationsveranstaltung, in der ich das Unternehmen kennen lerne, zu besuchen.
- Ich werde meine Kollegen mit Respekt und Ehrlichkeit behandeln und ihre Erfahrungen, Leistungen und ihre Persönlichkeit wertschätzen.
- Am Arbeitsplatz sind höfliche Umgangsformen für mich verpflichtend. Wenn ich Menschen treffe, begrüße ich sie.
- Als Mitarbeiter habe ich die Aufgabe mich im Intranet und den weiteren Informationsmedien der GLG über Neuerungen zu informieren bzw. eigene Meinungen und Anfragen selbständig an meinen Vorgesetzten zu richten.
- Wenn ich an einer internen Veranstaltung nicht teilnehmen kann, verpflichte ich mich, mich zu entschuldigen und ggf. einen Vertreter zu senden.
- Als Mitarbeiter bin ich verpflichtet, mich stets den aktuellen fachlichen Anforderungen zu stellen. Ich weiß, dass Fort- und Weiterbildungen vom GLG-Unternehmen unterstützt werden und unverzichtbar sind. Deshalb verpflichte ich mich zur regelmäßigen Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen.
- Ich weiß, dass die GLG regelmäßig gesundheitsfördernde Maßnahmen für die Mitarbeiter anbietet.
- Ich verpflichte mich, glaubwürdig, respektvoll und fair gegenüber allen Mitarbeitern zu sein und die Teamarbeit zu fördern.
- Als Führungskraft ist es meine Aufgabe, mit meinem Verhalten ein gutes Vorbild zu sein.
- Als Führungskraft ist es meine Dienstpflicht, mit meinen direkt unterstellten Mitarbeitern mindestens ein strukturiertes „Mitarbeiterjahresgespräch“ zu führen, das auch der Beurteilung der Mitarbeiter dient. Ich führe die Mitarbeiterjahresgespräche ehrlich und transparent durch und achte darauf, dass sowohl eine Selbst- als auch eine Fremdreflexion statt findet. Als Grundlage dient der Leitfaden zur Führung von Mitarbeiterjahresgesprächen.
- Als Führungskraft verpflichte ich mich, an den Informationsveranstaltungen, die durch die Geschäftsführung angeboten werden, teilzunehmen.
- Als Führungskraft verpflichte ich mich, regelmäßig -abteilungsintern- Arbeitsbesprechungen durchzuführen und alle wichtigen Informationen, die für meine Mitarbeiter bestimmt sind, transparent weiterzugeben.
- Als Führungskraft bin ich dafür verantwortlich, dass mir unterstellte Mitarbeiter regelmäßig zu den Themen Arbeitsschutz, Brandschutz

und Gefahrenabwehr sowie Hygiene und Datenschutz unterwiesen werden.

- Als Führungskraft darf ich einmal jährlich ein intern angebotenes Führungstraining besuchen, um meine Kompetenzen weiter zu entwickeln.

2. Die Patienten – und externe Kundenorientierung

- Ich verpflichte mich, die Patienten und deren Angehörige während des gesamten Behandlungs- und Versorgungsprozesses kunden- und serviceorientiert zu begleiten.
- Ich verpflichte mich, allen weiteren externen Kunden, z.B. zuweisende Ärzte, Krankenkassen und Pflegeeinrichtungen, freundlich zu begegnen und mit ihnen konstruktiv zusammenzuarbeiten.
- Ich weiß, dass die GLG interne Trainingsangebote zur Optimierung der Patienten- und Kundenorientierung organisiert. Ich verpflichte mich zur Teilnahme an diesen.
- Mir ist bekannt, dass es aktuelles Informationsmaterial für Patienten und Angehörige (z.B. die Patienteninformationsbroschüre und abteilungsbezogene Flyer) gibt. Ich verpflichte mich, den Patienten das bereitgestellte Informationsmaterial auszuhändigen und zu erläutern.
- Ich verpflichte mich während unvermeidbarer Wartezeiten für den Patienten zum persönlichen Kontakt und biete ihnen Möglichkeiten zur Überbrückung der Wartezeiten an.
- Als Teilnehmer an Patientenvisiten verpflichte ich mich, die Visiten dem Patienten zugewandt und in einer dem Patienten verständlichen Sprache durchzuführen.
- Mir ist bekannt, dass es in den Krankenhäusern der GLG Visitengrundsätze und Standards zur Durchführung von Visiten gibt, zu deren Einhaltung ich mich verpflichte.
- Mir ist bekannt, dass mit jedem Patienten ein ärztliches und pflegerisches Entlassungsgespräch geführt werden muss. Jeder Patient muss am Tage der Entlassung zumindest einen Kurzbrief erhalten.
- Ich weiß, dass in der GLG die Patientensicherheit höchste Priorität hat, daher verpflichte ich mich, von mir verursachte oder festgestellte Fehler meinem Vorgesetzten zu melden.
- Mir ist bekannt, dass es das Ziel der GLG ist, die Fehlerkultur kontinuierlich zu verbessern und aus Beschwerden und Fehlern zu lernen, um diese zukünftig zu vermeiden.
- Bei Anfragen, Beschwerden und Kritik von Patienten und externen Kunden fühle ich mich zuständig, schaffe nach Möglichkeit sofort Abhilfe oder organisiere ggf. kompetente Hilfe.
- Als Führungskraft verpflichte ich mich, alle Mitarbeiter über Trainingsangebote in Kenntnis zu setzen und insbesondere diejenigen zu den Trainingsangeboten anzumelden, bei denen ich der Meinung

bin, dass das kundenorientierte Verhalten Verbesserungspotenzial aufweist.

3. Die kontinuierliche Verbesserung

- Ich weiß, dass die Qualität der Dienstleistungen ein entscheidender Erfolgsfaktor des GLG-Unternehmens ist. Ich verpflichte mich daher, die internen Qualitätsanforderungen zu Zertifizierungen in meinem Arbeitsbereich aktiv zu unterstützen.
- Mir ist bekannt, dass die GLG im Rahmen des Qualitätsmanagements regelmäßige Befragungen von Patienten, Angehörigen, zuweisenden Ärzten und Mitarbeitern durchführt. Ich verpflichte mich, Verbesserungsmaßnahmen, die aus den Ergebnissen der Befragungen abgeleitet werden, aktiv zu unterstützen.
- Ich weiß, dass ein betriebliches Vorschlagswesen für Verbesserungen im Arbeitsumfeld genutzt werden kann. Ich verpflichte mich, das Arbeitsumfeld differenziert zu betrachten und bei entsprechendem Anlass Verbesserungsvorschläge einzureichen.
- Als medizinisch-pflegerisches und therapeutisches Personal verpflichte ich mich, bestehende Standards, Richt- und Leitlinien einzuhalten und nur in begründeten Ausnahmefällen davon abzuweichen.

4. Der Schutz der Umwelt

- Ich verpflichte mich zum ökologischen Handeln. Deshalb ist es mir ein Anliegen, Abfälle nach Möglichkeit zu vermeiden, unvermeidbaren Abfall zu trennen, um eine Wiederverwertung zu ermöglichen.
- Ich bin bestrebt, mit Arbeitsmaterialien jeder Art sparsam umzugehen. Auch mit den natürlichen Ressourcen gehe ich bewusst und schonend um.
- Ich verhalte mich energiesparend.

5. Handlungsempfehlungen bei Verstößen

- Wenn sich Kollegen nicht entsprechend dieser Regeln verhalten, weise ich ihn/sie freundlich darauf hin und bitte um Einhaltung des Verhaltenskodexes.
- Darüber hinaus habe ich bei wiederholten Verstößen gegen die Regeln die Möglichkeit, mich an den direkten Vorgesetzten des Kollegen mit der Bitte zu wenden, mit dem Kollegen ein persönliches Gespräch zu führen und auf geeignete ggf. verpflichtende Fortbildungen hinzuweisen.
- Mir ist bekannt, dass die Personalabteilung unterstützend zu Gesprächen gebeten werden kann, wenn es darum geht, Kollegen auf die Einhaltung der Regeln hinzuweisen.
- Schwerwiegende Verstöße können zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.