

Inhalt

1	Corporate Responsibility – Begriff und Inhalt	9
1.1	Was bedeutet Corporate Responsibility?.....	9
1.2	Notwendigkeit von Corporate-Responsibility-Aktivitäten	14
1.3	Entwicklungsschritte	19
1.4	Adressaten (Anspruchsgruppen) von verantwortlichem Handeln	22
2	Corporate Governance.....	24
2.1	Inhalt	24
2.2	Deutscher Corporate Governance Kodex	25
2.3	Grundsätze fairer Betriebs- und Geschäftspraktiken	26
2.4	Klinikspezifische Verhaltenskodizes.....	34
3	Corporate Citizenship	41
3.1	Merkmale von Corporate Citizenship	41
3.2	Corporate-Citizenship-Mix	42
3.3	Nutzen von Corporate Citizenship	45
3.4	Regeln für erfolgreiche CC-Maßnahmen.....	46
4	Umwelt als zentrales Thema der CR	49
4.1	Bedeutung	49
4.2	Bestandsaufnahme.....	50
4.3	Kernhandlungsfelder	52
4.4	Exemplarische KPIs für Green Hospitals	58
4.5	DIN EN ISO 14001 und EMAS	59

4.6	Praxisbeispiele	62
4.6.1	Leuchtturmprojekt »Green Hospital Lichtenfels«.....	62
4.6.2	Aesklepios Green Hospital®-Initiative	63
5	Corporate Responsibility im Personalmanagement.....	66
5.1	Arbeitszeitmanagement	66
5.2	Rückkehr in den Arbeitsalltag.....	71
5.3	Unterstützung bei Belastung.....	72
5.4	Kinderbetreuung	72
5.5	Aus- und Weiterbildung	73
5.6	Familienservice.....	74
5.7	Audit berufundfamilie	75
5.8	Zusatzversorgung	81
5.9	Verankerung in der Unternehmenskultur	81
5.10	Beschäftigung von Menschen mit Behinderung.....	85
5.11	Ausbildung	85
5.12	Great Place to Work®	86
5.13	Umgang mit dem Betriebsrat.....	87
6	Arbeitsschutzmanagement und Gesundheitsförderung	89
6.1	Arbeitsschutz	89
6.2	Betriebliche Gesundheitsförderung	93
7	Achtung von Kundeninteressen	99
7.1	Beschwerdemanagement.....	99
7.1.1	Direkte Tätigkeiten.....	100
7.1.2	Indirekte Tätigkeiten	102
7.2	Datenschutz	104
7.2.1	Grundlagen.....	104
7.2.2	Ausgewählte organisatorische Maßnahmen	109
7.3	Ehrlichkeit in der Kommunikation.....	111
7.4	Aufklärung von Patienten.....	114
7.5	Zielvereinbarungen mit leitenden Ärzten	117
7.6	Umgang mit fehlerhaften Leistungen	119

8	Gesellschaftliche Verantwortung nach DIN ISO 26000....	125
8.1	Was ist die DIN ISO 26000?	125
8.2	Grundsätze und Kernthemen	127
9	CSR-Kommunikation	131
9.1	Ziele	131
9.2	Handlungsleitlinien	132
9.3	Greenwashing.....	134
9.4	Instrumente der CSR-Kommunikation.....	135
10	Integration von CR und Ausblick in die Zukunft	137
	Literatur	139