

# 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	Asklepios 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