

Unsere Ethik-Charta



Präambel



Wir, die Frauen und Männer von Korian, führen ungeachtet unseres Berufs oder Arbeitsortes mit Leidenschaft unsere Mission aus, nämlich die Pflege und Begleitung älterer, gebrechlicher Menschen.

Diese Mission, die dem professionellen Einsatz jedes und jeder Einzelnen von uns zugrunde liegt, zeigt sich in den drei Werten unserer Gruppe, nämlich Vertrauen, Initiative und Verantwortung. Sie nähren unsere Unternehmenskultur.

Ich wünsche mir, dass jede/jeder von uns diese Werte mit Stolz vertritt und täglich durch die „Korian Grundhaltung“ in die Praxis umsetzt. Diese Grundhaltung ist unser gemeinsames Gut und wesentliche Voraussetzung für hochwertige Betreuung und Verantwortung, die wir den uns anvertrauten Personen zugutekommen lassen. Sie zeigt, wer wir sind und welche Verpflichtung wir allen Beteiligten gegenüber eingehen. Darüber hinaus bildet sie auch die Basis für die Zukunft unserer Gruppe.

Unsere Ethik-Charta spiegelt diese Korian Grundhaltung im Konkreten wider mit dem Ziel, dass wir unsere Grundwerte besser verkörpern und umsetzen können. Wir haben diese Charta auf Basis zahlreicher Erfahrungsberichte und Beiträge der europaweiten Mitarbeiter:innen der Gruppe verfasst und sie ist unser Bezugstext, der als Inspiration und Anleitung für unsere täglichen Handlungen dient und uns helfen soll, wenn wir komplexen ethischen Herausforderungen gegenüberstehen. Wir alle sind für die Einhaltung dieser Charta verantwortlich.

Ich lade Sie ein, sich mit der Charta auseinanderzusetzen und regelmäßig darin nachzulesen, ob allein oder im Team.

Ich weiß, dass Ihnen wie mir die Würde der Bewohner:innen und der Personen, die wir betreuen, am Herzen liegt, und ich danke Ihnen für Ihren täglichen Einsatz. Gemeinsam können wir zur Deckung der gesundheitlichen Grundbedürfnisse unserer Mitbürgerinnen und Mitbürger beitragen.

SOPHIE BOISSARD

Vorstandsvorsitzende der Korian-Gruppe



Unsere drei Werte – Vertrauen, Initiative und Verantwortung – sind fest in der DNA unseres Unternehmens verankert und bestimmen Tag für Tag unser Handeln, unabhängig davon, welche Funktion wir bei Korian ausüben.

Wir sind in einem Sektor tätig, in dem der menschliche Faktor im Vordergrund steht und die Beziehungen untereinander von wesentlicher Bedeutung sind. Wenn Vertrauen fehlt, können wir zwar unser Bestes geben, eine herausragende Qualität bieten und noch so bemüht und engagiert sein – ohne das Vertrauen unserer Mitmenschen bleibt jedoch unsere gegenseitige Beziehung von Zweifeln geprägt.

Initiative bedeutet, Vorschläge zu machen. Es bedeutet auch, unsere Normen einzuhalten und dafür zu sorgen, dass unsere Reaktion dem individuellen Bedarf jedes und jeder Einzelnen entspricht.

Wir sind nicht nur für unser gesamtes Handeln, sondern auch für alle unsere Äußerungen verantwortlich. Diese Verantwortung bringt Verpflichtungen mit sich. Wir sind häufig mit komplexen Situationen konfrontiert, auf die in unterschiedlicher Weise reagiert werden kann. Die Einhaltung der Vorgehensweise für ethisches Handeln dient uns dabei als Leitfaden.

Die drei Werte bilden die Grundlage unserer gemeinsamen humanistischen Vision von Pflege und Betreuung älterer und pflegebedürftiger Menschen. „Positive Care“ ist somit unser aller Leitspruch.

Dr. DIDIER ARMAINGAUD

Vorstand Medizin, Ethik und Dienstleistungsqualität der Gruppe

Unsere Ethik-Charta ist Ausdruck unserer Identität. Sie ist die Frucht einer gemeinsamen Arbeit von Vertretern verschiedener Berufsgruppen, Tätigkeitsbereiche und Länder und bietet Richtlinien für die Umsetzung unserer Werte – Vertrauen, Initiative und Verantwortung – in allen Lebensbereichen, in denen wir tätig sind.

Sehr herzlich bedanken möchte ich mich bei all jenen, die an der Ausarbeitung dieser Charta mitgewirkt haben.

Ziel unserer Charta ist es, durch eine Reihe von Praxisfällen, die wir aus Erfahrungsberichten gewonnen haben, ein besseres Verständnis über die wichtigsten Verhaltensweisen zu bieten, die von jedem Einzelnen von uns – ungeachtet der Umstände bei der Ausübung unserer Berufe – erwartet werden.

Die Ethik und Integrität betreffen das Verhalten aller Mitarbeiter:innen der Gruppe auf allen Unternehmensebenen. Das beispielgebende Verhalten jedes und jeder Einzelnen von uns ist maßgeblich für die Glaubwürdigkeit unserer Werte und unserer Verpflichtungen. Denn ohne dieses kann kein Vertrauen wachsen.

Neben diesem Dokument steht eine Reihe von Verfahrensweisen und Schulungen zur Verfügung, die teilweise direkt in der Charta erwähnt werden und die ich Ihnen ans Herz legen möchte, um bestimmte Themenbereiche zu vertiefen.

Am wichtigsten erscheint es mir zu guter Letzt, Ihnen in Erinnerung zu rufen, dass Ihr Wort zählt und dass eine gute Kommunikation innerhalb der Teams unser wertvollstes Gut ist. Ethische Fragen sind selten einfach, insbesondere in unserem Tätigkeitsbereich. Unsere Stärke besteht darin, den Mut zu haben, darüber zu sprechen und diese gemeinsam zu behandeln. Behalten Sie Fragen zu diesem Thema nicht für sich. Es stehen vielfältige Kommunikations- und Beratungsmöglichkeiten zur Verfügung, die auch in der Charta aufgeführt sind. Wir werden Sie dabei stets begleiten, unterstützen und schützen.



RAPHAËLLE BOVE

Leiterin für Ethik, Compliance und Datenschutz Gruppe

— Unsere Korian Ethik-Charta

Eine Ethik-Charta ist ein Dokument, in dem die Werte einer Organisation, ihr Ethikkodex und ihre Unternehmenskultur förmlich verankert sind.

Unsere Ethik-Charta unterstützt die Erfüllung unserer Aufgabe: die Betreuung und Begleitung älterer und pflegebedürftiger Menschen und ihrer Angehörigen, um einen Beitrag zu ihrer Würde und Lebensqualität zu leisten.

Diese Charta, die im Zeichen der drei Werte von Korian steht, ist Ausdruck unserer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber allen unseren Stakeholdern. Sie bietet viel Raum für die Reflexion jedes und jeder Einzelnen, indem sie Vertrauen sowie eigenständiges Handeln fördert. Es geht darum, Orientierung für unsere Entscheidungen zu bieten, insbesondere in komplexen Situationen.

Die DNA von Korian beruht auf den drei grundlegenden Werten Vertrauen, Initiative und Verantwortung, an denen sich unsere Strategie ausrichtet. In diesem Dokument wird jeder dieser drei Werte durch drei Haltungen veranschaulicht, die in Handlungsleitlinien sowie praxisbezogenen Beispielen zum Ausdruck kommen. Diese Handlungsleitlinien ermöglichen die Umsetzung der Haltungen, die wir jeden Tag in unserer Berufspraxis fördern möchten. Sie stellen die Verpflichtungen der Gruppe und ihrer Mitarbeiter:innen gegenüber allen unseren Partnern dar.

Im Rahmen unserer Tätigkeiten sind wir mit zahlreichen sensiblen Situationen konfrontiert, insbesondere im Zusammenhang mit der Pflegebedürftigkeit der Personen, die wir betreuen und umsorgen. Einige davon werden wir hier vorstellen, um unsere Handlungsleitlinien zu veranschaulichen. Da sich jede reale Entscheidung in einem ganz eigenen Kontext abspielt, sollte sich jede und jeder Einzelne das von dieser Charta geförderte Vorgehen der ethischen Reflexion zu eigen machen, um sie eigenverantwortlich in der eigenen Funktion und Rolle im Arbeitsalltag innerhalb des Unternehmens umzusetzen. Auf diese Weise werden wir zusammen eine starke gemeinsame Kultur entwickeln.

Die Einhaltung dieser Charta und des Rahmens, den sie festlegt, ermöglicht es uns, unseren Bewohner:innen die höchste Dienstleistungsqualität zu bieten, uns in unserem Handeln abzusichern und unsere Bindungen innerhalb der Teams und zu unseren Partnern zu stärken. Dieser Rahmen zielt darauf ab, die Entfaltung jedes und jeder Einzelnen zu ermöglichen.

Anwendungsbereich der Ethik-Charta

Unsere Charta ist ein Bezugsdokument für alle Mitarbeiter:innen der Korian Gruppe und ihrer Tochtergesellschaften. Sie muss von allen zur Kenntnis genommen und mitgetragen werden.

Wir teilen sie mit unseren Partnern, unabhängig von deren Position oder Status, um unsere Vision und unsere Kultur bekannt zu machen, aber auch damit diese sie in ihren mit Korian verbundenen Tätigkeiten umsetzen können.

Die Ethik-Charta wird allen Mitarbeiter:innen der Gruppe bei ihrer Einarbeitung vorgestellt und überreicht. Sie wird in ihrem Arbeitsvertrag erwähnt. Um die Verpflichtung, sie zur Kenntnis genommen zu haben und sie einzuhalten, förmlich festzuhalten, unterzeichnet jede:r Mitarbeiter:in ein Dokument mit dem Titel „Unsere Werte und ethischen Grundsätze“, in dem die in dieser Charta dargelegten Handlungsleitlinien zusammengefasst sind.

Die Charta kann auch auf den institutionellen Websites der Korian Gruppe und ihrer Tochtergesellschaften eingesehen werden.

Vorschläge zur Ergänzung oder Verbesserung der Charta nehmen wir jederzeit gerne entgegen. Sie können sie uns über Ihre Personalreferenten, Compliance-Verantwortlichen oder über die E-Mail-Adresse compliance@korian.com zukommen lassen.

Alle Grundsätze dieser Charta sind an den Gesetzen und Vorschriften ausgerichtet, die in den verschiedenen Ländern, in denen die Korian Gruppe tätig ist, gelten. Diese Grundsätze ergeben sich insbesondere aus den folgenden internationalen Übereinkommen:

- Allgemeine Erklärung der Menschenrechte von 1948,
- Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation,
- OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen,
- Global Compact der Vereinten Nationen,
- Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Korruption,
- Grundsätze der WHO,
- OECD-Übereinkommen zur Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr,
- Charta der Grundrechte der Europäischen Union (18.12.2000),
- Europäische Charta der Patientenrechte (22.10.2009),
- Empfehlung (2004)10 des Ministerkomitees an die Mitgliedstaaten zum Schutz der Menschenrechte und der Würde von Personen mit psychischer Störung,
- Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen (Juni 2010).

Die vorliegende Charta wurde in Übereinstimmung mit den wichtigsten Referenzdokumenten der Korian Gruppe erstellt:

- Strategie für soziale und ökologische Verantwortung (CSR),
- ISO 9001-Normen,
- Charta gegenseitiger Verpflichtungen, falls vorhanden,
- Management-Charta, entsprechend dem Entwurf aus der Arbeit der Einrichtungsleiter:innen im s.Keys-Trainingsprogramm,
- Korian Wertepass.

Erwartungen des Unternehmens

Was von jeder und jedem Einzelnen erwartet wird, unabhängig von ihrem/seinem Beruf, ihrer/seiner Funktion und ihrer/seiner Position innerhalb des Unternehmens:

- Kenntnisnahme der Charta und der ethischen Grundsätze,
- Unterzeichnung des Dokuments „Unsere Werte und meine ethischen Grundsätze“, das die Einhaltung der Vorgehensweise für ethisches Handeln von Korian durch jede:n Einzelne:n förmlich festhält,
- Umsetzung dieser Charta im Alltag und Sicherstellung ihrer Umsetzung im persönlichen beruflichen Umfeld,
- Beachtung der Vorbildwirkung, vor allem im Falle von Teamverantwortung,
- rasche Meldung jeder besorgniserregenden Situation durch eines der zur Verfügung stehenden Mittel, in erster Linie an die/den Vorgesetzte:n,
- Beitrag zum kollektiven Umgang mit Ethikfragen,
- Umsetzung eines Verfahrens zur kontinuierlichen Verbesserung und Kommunikation beim Umgang mit Ethikfragen.

Verpflichtungen des Unternehmens und Modalitäten für die Umsetzung

Um die Umsetzung ihrer Ethik-Charta zu fördern:

- hält die Korian Gruppe ihre Mitarbeiter:innen und Partner dazu an, ihren Standpunkt zu den Einrichtungen und Abteilungen von Korian oder zu ihrer Organisation frei zu äußern, ebenso wie zu wahrgenommenen Verstößen gegen die in dieser Charta aufgestellten Grundsätze,
- berücksichtigt und bearbeitet die Korian Gruppe die so gemeldeten Informationen oder Situationen und informiert die betroffenen Personen anschließend darüber,
- verpflichtet sich die Gruppe in den Fällen, in denen eine Person befürchtet, dass sich aus einer von ihr getätigten Meldung negative Konsequenzen für sie ergeben,
 - sie zu beruhigen und falls notwendig zu schützen,
 - die Vertraulichkeit, insbesondere in Bezug auf ihre Identität, zu wahren, falls sie dies wünscht.

Indem wir unsere Bedenken und Sorgen zum Ausdruck bringen, schützen wir die betreuten Personen, unsere Kolleg:innen und die gesamte Gruppe und tragen zur erfolgreichen Erfüllung unserer Aufgabe bei. Aus diesem Grund hat Korian ein Meldesystem eingerichtet, um über Verstöße gegen die Verhaltensregeln, die sich aus unseren Werten und Verpflichtungen ergeben, zu berichten.

Bei besorgniserregenden Situationen ist es wichtig, je nach Art und Schweregrad der Ereignisse, unverzüglich die folgenden Stellen zu kontaktieren:

- die/den Vorgesetzte:n, unsere:n Personalreferenten/Personalreferentin, unsere Mitarbeitervertreter:innen,
- unsere:n lokale:n Ethik- und/oder Compliance-Beauftragte:n,
- die Ethik- und Compliance-Leitung der Gruppe, per E-Mail an: **compliance@korian.com** oder per Post an: **21-25 rue Balzac, F-75008 Paris** oder
- das innerhalb der Gruppe eingerichtete Meldesystem über die Webplattform zu nutzen: **<https://korian.integrityline.org>**.

Ein Leitfaden für die Nutzung des Meldesystems wurde erstellt. Er steht allen Mitarbeiter:innen zur Verfügung.

Jede Meldung wird vertraulich behandelt, unabhängig davon, ob sie anonym erfolgt oder nicht. Vergeltungsmaßnahmen gegen Whistleblower werden in keinem Fall toleriert. Sie unterliegen Disziplinarstrafen bis hin zur Kündigung der Person, die sie verübt oder dazu angestiftet hat. Meldungen sind nicht verpflichtend und führen nicht zu Sanktionen. Es handelt sich um eine seriöse Vorgehensweise, die bewusst und in gutem Glauben erfolgen muss.

Es obliegt jedem/jeder Vorgesetzten, alle Mechanismen den ihm/ihr unterstehenden Mitarbeiter:innen bekannt zu machen.

Die Ethik-Charta der Korian Gruppe beruht auf ihren drei grundlegenden Werten und den damit verbundenen Haltungen. Sie dient dazu, eine starke schriftlich festgehaltene und vor allem fest verankerte Verbindung zwischen den Werten, den erwarteten ethischen Verhaltensweisen und den operativen Handlungsleitlinien im Alltag herzustellen.

1. VERTRAUEN: unsere Verbindung



2. INITIATIVE: unsere Stärke



3. VERANTWORTUNG: unsere Pflicht



TRANSPARENZ	06
Glaubwürdige und proaktive Kommunikation	
Zuverlässigkeit und Rückverfolgbarkeit	
WERTSCHÄTZUNG	09
Respekt und Würde	
Gute Behandlung	
Nichtdiskriminierung	
EMPATHIE	15
Bestens umsorgt	
Beachtung und Erhaltung der Autonomie	
INNOVATION	19
Aufgeschlossenheit	
Fähigkeiten und Talente	
ENGAGEMENT	21
Teamgeist	
Botschafter:in sein	
MUT	24
Sich trauen, Dinge zu sagen	
Sich Herausforderungen stellen	
INTEGRITÄT	27
Geschenke und Beeinflussung	
Interessenkonflikte	
Strategische und sensible Informationen	
Freier Wettbewerb und ethische Standards	
QUALITÄT	34
Professionalität	
Schutz und Sicherheit	
Privatsphäre und Datenschutz	
NACHHALTIGKEIT unseres Handelns	40
Nutzung der Vermögenswerte von Korian	
Sozialer Zusammenhalt und Inklusion	
Umweltschutz	

1.

VERTRAUEN: unsere Verbindung



Vertrauen bedeutet, sich auf andere verlassen zu können.

Wir brauchen Vertrauen in all unseren Beziehungen. Zu machen, was man sagt, und zu sagen, was man macht, immer vorbildlich zu handeln, ermöglicht den Aufbau dauerhaften Vertrauens.

Vertrauen beruht auf gemeinsamen Werten und Haltungen. Es gibt uns Sicherheit, erzeugt Gelassenheit und motiviert jede:n Einzelne:n, das Beste zu geben.

TRANSPARENZ

Transparent zu sein, bedeutet, das, was gesagt werden kann und muss, klar und deutlich zu äußern.

Weil wir transparent sind, wird uns Vertrauen entgegengebracht.

Vertrauen bedeutet aber auch, dass wir die Vertraulichkeit sensibler Informationen wahren und die Privatsphäre der betreuten Personen/Bewohner:innen sowie der Mitarbeiter:innen der Korian Gruppe achten.

Wertschätzung

Wertschätzung bedeutet, dass einem das Wohl der Mitmenschen am Herzen liegt. Sie steht im Mittelpunkt unserer Berufe und unseres Positive-Care-Ansatzes.

Wertschätzend zu sein, heißt, den betreuten Personen zur Seite zu stehen und auf ihre Bedürfnisse zu reagieren. Wertschätzung setzt eine stete Aufmerksamkeit, Sanftheit, Einsatzbereitschaft und manchmal auch Geduld voraus. Begünstigt wird eine wertschätzende Haltung durch Selbstwertgefühl, Qualität am Arbeitsplatz, eine positive Atmosphäre und Solidarität.

Wertschätzung gilt auch für das Management und die berufsübergreifenden Beziehungen.

Empathie

Empathie bedeutet, sich in andere hineinzuversetzen, um sie besser verstehen zu können. Sie ermöglicht es, sich vorzustellen, was andere fühlen, was ihre Erwartungen oder Bedürfnisse sind, oder einfach ihren Standpunkt zu verstehen.

Mit Empathie können wir besser und effizienter agieren, um Menschen zu betreuen oder zu pflegen. Sie erlaubt es uns auch, besser mit den Familien oder unseren Kolleg:innen zu kommunizieren.



— Glaubwürdige und proaktive Kommunikation

Wir stellen ehrliche, zuverlässige, genaue und verständliche Informationen zur Verfügung.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Unter allen Umständen einen konstruktiven Dialog einzuleiten und zu fördern, indem ich regelmäßig Informationen mit all meinen Ansprechpartner:innen austausche.
- Mich in einer klaren Sprache auszudrücken und sicherzustellen, dass meine Ansprechpartner:innen die übermittelte Information richtig verstanden haben.
- In meiner Kommunikation stets loyal zu sein und in gutem Glauben zu handeln.
- Meine Ansprechpartner:innen dazu zu ermutigen, ehrlich auszusprechen, was sie denken.
- Meinen Standpunkt, meine Erwartungen sowie meine Fragen klar zum Ausdruck zu bringen und meine Gefühle zu äußern.
- Die betreuten Personen, die Bewohner:innen oder ihre Familien über alle Änderungen oder Ereignisse, die zu einer (selbst vorübergehenden) Änderung der erbrachten Leistungen führen, zu unterrichten.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Nicht zu lügen oder die Realität zu beschönigen.
- Die Übermittlung einer Information nicht zu verzögern oder einen Mangel nicht zu verschleiern, um eine Kollegin/einen Kollegen zu schützen.
- Kritische Anmerkungen der Bewohner:innen oder ihrer Angehörigen nicht zu ignorieren.
- Keine verletzenden Worte oder eine verletzende Art der Kommunikation zu verwenden.
- Die ärztliche Schweigepflicht und das Recht auf Privatsphäre nicht zu verletzen.

Bezüglich der betreuten Personen/Bewohner:innen und ihrer Familien

Aufgrund der unvorhergesehenen Abwesenheit eines Pflegeassistenten musste die morgendliche Pflegerunde umorganisiert werden. Die Tochter einer Bewohnerin ist gerade angekommen und beschwert sich, dass ihre Mutter noch nicht versorgt wurde, obwohl dies üblicherweise um diese Uhrzeit bereits geschehen ist. Sie ist ziemlich aggressiv. Welche Haltung soll ich einnehmen?

Es ist wichtig, den uns anvertrauten Personen und ihren Familien stets die Wahrheit zu sagen. Die Wahrheit zu sagen, zeigt, dass man uns vertrauen, dass man sich auf uns verlassen kann. Wir setzen alles daran, eine hohe Dienstleistungsqualität zu gewährleisten, in einzelnen Fällen werden wir jedoch mit organisatorischen Hindernissen konfrontiert.

Der Tochter unserer Bewohnerin sollte freundlich und verständnisvoll dargelegt werden, mit welchen organisatorischen Schritten die Versorgung für ihre Mutter sichergestellt wurde, um die vorübergehende Abwesenheit des Kollegen aufzufangen.

Einer meiner Kollegen hat vergessen, einem Bewohner ein Medikament zu verabreichen. Ich erkundige mich beim behandelnden Arzt, der mir erklärt, dass dieses Vergessen keine Auswirkungen auf die Gesundheit der Person haben wird. Letztere ist nicht imstande, diesen Fehler zu bemerken. Ein Mitglied ihrer Familie, das als Vertrauensperson angegeben wurde, kommt an diesem Tag in die Einrichtung und fragt mich wie bei jedem Besuch, ob alles in Ordnung ist. Soll ich dieses Vergessen erwähnen?

Ja, natürlich. Es nicht zu erwähnen, käme einer Lüge durch Unterlassen gleich, was unserer Verpflichtung zur Ehrlichkeit und unserem Wert des Vertrauens widerspricht. Es ist wichtig, die Angehörigen zu informieren und sie gleichzeitig zu beruhigen. Gegebenenfalls sollte ihnen geraten werden, sich direkt mit dem Arzt in Verbindung zu setzen. Diese Information sollte auch in der entsprechenden Software dokumentiert werden und es sollte ein Eintrag über ein unerwünschtes Ereignis verfasst werden.

Eine Person ruft in meiner Einrichtung an, um sich nach dem Gesundheitszustand einer Bewohnerin zu erkundigen. Sie sagt, sie würde seitens der Familie anrufen. Kann ich ihr diese Auskunft geben?

Gemäß den Vorschriften dürfen Auskünfte zur Gesundheit der Personen, die in unseren Einrichtungen leben oder sich dort aufhalten, nicht ohne die ausdrückliche Zustimmung der Bewohner:in an Dritte erteilt werden. Ich darf also nur antworten, wenn es sich um eine von dem/der Bewohner:in angegebene Vertrauensperson handelt oder wenn die Bewohner:in mir nach ordnungsgemäßer Rücksprache ihre Zustimmung erteilt.

Das Ergebnis der Untersuchungen eines Bewohners mit kognitiven Störungen deutet auf eine neue Krankheit hin, die ziemlich ernst ist. Es ist nicht klar, ob er diese Information verstehen kann und wie er gegebenenfalls auf diese schlechte Nachricht reagieren wird. Soll ich es ihm trotz seiner Verständnisschwierigkeiten sagen?

Diese Information wird von einem Arzt übermittelt. Unsere Informationspflicht ist gegenüber allen Personen, die wir betreuen oder pflegen, gleich und ihre Rechte sind unabhängig von ihrem Gesundheitszustand zu wahren.

Die Modalitäten in Bezug auf diese Information werden jedoch an die Fähigkeiten dieser Person, sie zu verstehen, angepasst.

Bezüglich unserer Kolleg:innen

Mein Vorgesetzter hat mir gerade eine neue Aufgabe übertragen. Da er in Eile war, hat er sich nicht die Zeit genommen, mir genau zu erläutern, was ich tun soll und insbesondere bis wann diese Aufgabe erledigt sein soll. Ich frage mich ebenfalls, über welche Mittel ich verfüge, um diese Handlung auszuführen. Soll ich mich noch einmal an ihn wenden, um genauere Angaben zu erhalten?

Ja, natürlich. Es liegt in der Verantwortung jedes und jeder Einzelnen und insbesondere der Vorgesetzten, die zu erledigenden Aufgaben und die Projekte, an denen die Teams arbeiten sollen, genau zu erklären und dabei ihren Sinn und ihre Zielsetzungen zu erläutern, die anzuwendende Methodik sowie die zur Verfügung stehenden Ressourcen und die erwarteten Fristen anzugeben.

Diese Informationen sind wesentlich für die ordnungsgemäße Ausführung unserer Handlungen.

Darüber hinaus haben die Vorgesetzten eine wesentliche Rolle, wenn es darum geht, ihrem Team zuzuhören und es zu unterstützen. Es ist wichtig, dass Sie mit Ihren Vorgesetzten über eventuelle Probleme sprechen. Insbesondere das jährliche Gespräch bietet die Gelegenheit für einen vertieften und wertvollen Austausch über die Erfolge des vergangenen Jahres und die Zielsetzungen für das kommende Jahr.

Ich stelle fest, dass die Pflegeleistung, um die eine Bewohnerin gebeten hat (Windelwechsel, Glas Wasser, Umsetzen in den Stuhl ...), nicht von dem für sie zuständigen Pfleger durchgeführt wurde, obwohl sie mehrmals darum gebeten hat. Wie soll ich reagieren?

Eine solche Handlung ist inakzeptabel. Ich stelle das gegenüber meinem Kollegen klar, entschuldige mich bei der Bewohnerin und kümmere mich um sie. Anschließend setze ich meine Vorgesetzten über diesen Vorfall in Kenntnis.

Bezüglich der Behörden, Aufsichtsorgane, internen oder externen Prüfer

Im Anschluss an die Beschwerde einer Bewohnerin findet eine behördliche Untersuchung in meiner Einrichtung statt. Man bittet mich, eine ganze Reihe von vorgeschriebenen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Ich merke, dass einige davon fehlen oder nicht aktualisiert wurden. Was soll ich tun?

Ich übergebe die Unterlagen im aktuellen Zustand. Wir handeln unter allen Umständen mit größter Transparenz gegenüber öffentlichen Stellen und Kontrollbehörden. Darüber hinaus melde ich alle bestehenden Nichtkonformitäten unverzüglich an meine Vorgesetzten und informiere sie über die eingeleiteten Aktionspläne, mit denen Abhilfe geschaffen werden soll.

Beim Hochheben einer Bewohnerin bemerke ich ein ziemlich großes Hämatom. Ich wurde darüber nicht in Kenntnis gesetzt und es liegt auch kein Vermerk in der Pflege-Verwaltungssoftware vor. Die von mir befragten Kollegen haben weder etwas gesehen noch etwas gehört. Was soll ich tun?

Diese Situation sollte dem Pflegeverantwortlichen sofort gemeldet und als unerwünschtes Ereignis vermerkt werden. Die Suche nach den Ursachen ist unabdingbar, damit die entsprechenden Maßnahmen ergriffen werden können.



— Zuverlässigkeit und Rückverfolgbarkeit

Wir aktualisieren alle Unterlagen, Berichte und Erklärungen, die wir verfassen und übermitteln, zuverlässig und wahrheitsgetreu.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Alle Informationen, für die dies erforderlich ist, konsequent zu dokumentieren.
- Überprüfte Informationen zu übermitteln.
- Die Software-Tools des Unternehmens systematisch zu nutzen.
- Mir die Zeit zu nehmen, um die Informationen ordnungsgemäß zu verfassen, damit sie leicht verständlich sind.
- Erklärungen wahrheitsgemäß abzugeben, insbesondere in Bezug auf die Arbeitszeit oder Spesen.
- Wachsam bezüglich der Qualität und Richtigkeit der erstellten oder verwendeten Buchführungsunterlagen zu sein.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Eine Information nicht „auf die Schnelle“ festzuhalten, nur damit es gemacht ist.
- Informationen nicht zu verschleiern, weil sie mit zusätzlicher Arbeit verbunden sein können, z. B. mit einer Erklärung.
- Keine Informationen aus Eigeninteresse zu verändern.
- Eine Meldung von Dingen, die nicht in Ordnung sind (mit dem Zweck, Fortschritte zu erzielen), nicht mit Denunziantentum (mit dem Zweck, jemandem zu schaden) zu verwechseln.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die Gruppenverfahren zum Umgang mit unerwünschten Ereignissen und Beschwerden lesen.

Im letzten Monat habe ich zahlreiche Fahrten gehabt, kann jedoch einige Belege nicht mehr finden. Wie gehe ich mit diesem Problem um?

Unsere Buchhaltung inklusive der Spesenrechnungen muss exakt und korrekt sein. Jede:r Einzelne ist dafür verantwortlich, sämtliche Belege aufzubewahren und wahrheitsgetreue Angaben zu machen.

Eine Familie äußert mir gegenüber ihre Zufriedenheit bezüglich der Betreuung eines Angehörigen in meiner Einrichtung. Ich würde mich freuen, wenn sie diese positive Meinung im Internet teilen würde. Was kann ich tun?

Wir sind mit gutem Recht zufrieden und stolz, wenn die betreuten Personen und Familien unsere Arbeit wertschätzen, und möchten das auch mitteilen. Ich kann dieser Familie also vorschlagen, eine positive Bewertung im Internet abzugeben, ohne jedoch zu sehr zu insistieren, ihr dabei zu helfen oder es an ihrer Stelle zu tun. Die Meinungen sollten spontan geäußert werden und der tatsächlichen Wahrnehmung der Personen entsprechen, damit sie glaubwürdig sind. Im Übrigen sollten alle Meinungen berücksichtigt werden. Es ist die Qualität unserer Dienstleistungen, die de facto die Zufriedenheit und die Empfehlung unserer Bewohner:innen mit sich bringt.



— Respekt und Würde

Wir behandeln die betreuten Personen, Bewohner:innen und ihre Familien, unsere Kolleg:innen sowie alle unsere Ansprechpartner:innen mit Respekt und Würde, wie wir es auch von ihnen erwarten. Denselben Respekt erweisen wir ihnen auch, wenn wir in ihrer Abwesenheit über sie sprechen.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Alle Personen, unabhängig von ihrer sozialen Stellung, ihrer hierarchischen Ebene, ihrer Kultur, ihrer persönlichen Situation oder ihrer Lebenseinstellung gleichermaßen zu respektieren.
- Freundlich und höflich aufzutreten sowie pünktlich zu sein, was die wichtigsten Merkmale von Respekt sind.
- Zuhören und zu versuchen, den Erwartungen der einzelnen Personen so gut wie möglich gerecht zu werden.
- Verständnisvoll, tolerant, konstruktiv zu sein und das Recht, Fehler zu machen, zuzugestehen.
- Den Rhythmus und die Lebensgewohnheiten der Personen zu respektieren.
- Die Intimität der Personen unter allen Umständen zu respektieren.
- Mich bei Schwierigkeiten, wenn man mir keinen Respekt entgegenbringt, an meine Kolleg:innen und/oder Vorgesetzten zu wenden.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Personen, Familien oder meine Kolleg:innen nicht zu kritisieren.
- Mich aufgrund persönlicher Eigenschaften oder Schwierigkeiten der Personen nicht über sie lustig zu machen.
- Personen, die meine Unterstützung benötigen, nicht warten zu lassen.
- Pflegeleistungen nicht vor den Augen anderer Personen zu vollziehen.
- Eine betreute Person nicht ohne ihre Zustimmung zu duzen oder einen vertraulichen Umgangston mit ihr zu pflegen.
- Einem Kollegen auf eine Befragung hin keine Antwort schuldig zu bleiben.

In der Einrichtung, in der ich gerade angefangen habe, sprechen mich viele Bewohner:innen in sehr familiärem Ton an und einige geben mir sogar Spitznamen. Kann ich mit ihnen genauso umgehen?

Wir müssen unter allen Umständen eine professionelle und respektvolle Kommunikation wahren. Wir nehmen dabei eine wertschätzende Haltung ein, ohne die uns anvertrauten Personen zu duzen oder auf familiäre Weise mit ihnen umzugehen.

Die Kinder einer Bewohnerin, die aufgrund schwerwiegender kognitiver Störungen auf einer geschlossenen Station untergebracht ist, haben sich bei meinem Team beschwert, dass ihre Mutter regelmäßig eine Jogginghose trägt.

Sie hat wohl nie Hosen und schon gar keine Jogginghosen getragen. Unsere Bewohnerin hat jedoch nichts gegen diese Art der Kleidung. Unserer Meinung nach ist die Jogginghose leichter anzuziehen und auch bequemer für die Bewohnerin. Die Kinder jedoch werfen uns mangelnden Respekt ihr gegenüber vor. Ist das nicht übertrieben? Was sollen wir tun?

Die Sichtweise der Kinder unserer Bewohnerin muss berücksichtigt werden. Da diese leider nicht mehr in der Lage ist, ihre eigenen Wünsche und Meinungen zu äußern, versuchen die Kinder, die Gewohnheiten ihrer Mutter beizubehalten, um ihr so weiterhin ein Leben nach ihren Wünschen zu ermöglichen und dadurch ihre Würde, die möglicherweise aufgrund der Krankheit bereits beeinträchtigt wird, zu erhalten. Hierbei muss natürlich darauf geachtet werden, dass die von unserer Bewohnerin getragene Kleidung ihrem Gesundheitszustand entspricht, ihre Beweglichkeit nicht behindert und bequem ist. Wir achten also darauf, die Wünsche der Familie zu respektieren, sofern sie den Bedürfnissen der betreuten Person nicht entgegenstehen.



— Respekt und Würde

Zwei Fachkräfte stehen in Konflikt miteinander und können, je nach Tag, nicht ohne mehr oder weniger ausgeprägte Aggressivität miteinander sprechen. Ich erlebe erneut einen Streit und gegenseitige Beschimpfungen. Wie kann ich reagieren?

Ich greife ein und melde diese Situation als unerwünschtes Ereignis. Spannungen zwischen Fachkräften wirken sich auf die Atmosphäre im Team und die Qualität der Pflege/Betreuung aus. Sie sollten bekannt gemacht und zum Nutzen aller von den Vorgesetzten und Teammitgliedern gelöst werden.

Ich bemerke im Vorbeigehen, dass eine Bewohnerin teilweise entblößt auf ihrem Bett liegt. Sie muss aufgrund einer kürzlichen Operation das Bett hüten und ist offensichtlich nicht in der Lage, sich selbst zu bedecken. Diese Frau ist nicht meine Bewohnerin. Was soll ich tun?

Ich muss dieser Bewohnerin natürlich unverzüglich helfen, unabhängig von meinen Aufgaben oder meiner Funktion. Die Achtung von Intimsphäre und Würde der von uns gepflegten und betreuten Personen hat absolute Priorität.



— Gute Behandlung

Wir tolerieren keinerlei Form von Misshandlung, Gewalt oder Belästigung.

Gute Betreuung, Respekt und Achtung sind zentrale Eigenschaften in den Pflege- und Betreuungsbeziehungen. Wir entwickeln sie bei allen unseren Aktivitäten im Alltag.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- In meiner Kommunikation, meinen Haltungen, meinem Blick und meinen Gesten sanft vorzugehen.
- Jede Art von Gewalt, Misshandlung, Mobbing, sexueller Belästigung oder unangemessenem Verhalten, die ich beobachte, zu melden.
- Nicht medikamentösen Behandlungen und Therapien gegen kognitive, funktionale oder Verhaltensstörungen von Bewohner:innen mit Alzheimer oder mit ähnlichen Erkrankungen an die erste Stelle zu setzen.
- Mich solidarisch gegenüber Personen zu zeigen, die in Schwierigkeiten sind, und sie zu unterstützen.
- Das Wohlbefinden aller am Arbeitsplatz durch meine Haltungen zu fördern.
- Mich an meine Teamleitung zu wenden, wenn ich mich erschöpft fühle oder an meine Grenzen komme.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Keine unrechtmäßigen Mittel einzusetzen wie Drohungen, Einschüchterungen oder ein Beharren, das einer Belästigung nahekommt, um ein Ziel zu erreichen oder eine Aufgabe zu erledigen.
- Keine Witze zu machen, um Personen zu verletzen oder zu stigmatisieren.
- Auf impulsive Reaktionen, heftige, unangebrachte oder beleidigende Äußerungen sowie rüde Gesten zu verzichten.
- Niemanden zu decken, der einer anderen Person gewollt oder aus Nachlässigkeit Schaden zufügt.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die für Ihren Tätigkeitssektor geltenden Korean Normen ISO 9001 lesen.

Ich werde regelmäßig von einem Herrn angerufen, der sich um seine Schwiegermutter kümmert, deren Gesundheitszustand sich verschlechtert. Er ist sehr aggressiv. Ich kann schlecht mit seinen beharrlichen und unbegründeten Vorwürfen und seiner Behauptung, das Team „könne nichts“, umgehen. Ganz im Gegenteil setzt das Team sich gemeinsam dafür ein, es dieser Dame leichter zu machen. Was soll ich tun?

Ich versuche, wieder eine wertschätzende Kommunikation in Gang zu bringen, indem ich dieser Person ein multidisziplinäres Treffen mit dem Betreuungsteam seiner Schwiegermutter vorschlage, um die Situation und die Arbeit, die wir gemeinsam leisten, noch einmal zu erklären. In einer solchen Situation bringt eine Konfrontation gar nichts. Es ist aber wichtig, sich den gegenseitigen Respekt wieder in Erinnerung zu rufen, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen.

Die Gruppe kommuniziert regelmäßig über gute Behandlung und die Null-Toleranz-Politik in Bezug auf jegliche Gewalt, Misshandlung, sexuelle Belästigung oder Mobbing. Dieser letzte Begriff ist nicht unbedingt leicht zu erfassen. Worin besteht genau Mobbing?

Jede nationale Gesetzgebung der Länder, in denen Korian tätig ist, verfügt über eine eigene Definition von Mobbing und sieht eigene Sanktions- und Abhilfemechanismen vor, die selbstverständlich von der Gruppe eingehalten werden.



— Gute Behandlung

Obwohl diese Gesetzgebungen an sich spezifisch sind, sind sie dennoch alle darauf ausgerichtet, das Auftreten und die Wiederholung der folgenden Verhaltensweisen im Arbeitsumfeld, die als unangemessen angesehen werden und unseren Werten entgegenstehen, unabhängig davon, ob es eine hierarchische oder funktionale Beziehung zwischen Kolleg:innen gibt, zu verhindern (nicht erschöpfende Aufzählung):

- Fakten und Taten, die darauf abzielen, andere seelisch zu verletzen oder zu kränken,
- jede Form von Demütigung oder Einschüchterung,
- jede Form von Vergeltungsmaßnahmen (physische oder soziale Isolation, Abschieben auf ein „Abstellgleis“, Herabstufung oder Verhinderung der Karriereentwicklung, Ausschluss von einer bestimmten Schulung, Sitzung ...),
- willentliches Drängen einer Person zu Fehlern, indem sie insbesondere intensivem Stress ausgesetzt wird oder Anweisungen erhält, die widersprüchlich sind oder sich grundlos ändern.

In Teamsitzungen macht meine Vorgesetzte die Arbeit eines Mitarbeiters regelmäßig vor dem gesamten Team schlecht. Dieser Kollege geht nicht auf die Bemerkungen ein, scheint aber betroffen zu sein. Soll ich handeln, auch wenn es nicht mein Problem ist?

Diese Art von Führungsverhalten ist weder konstruktiv noch zu rechtfertigen. Die Vorgesetzten sollten sich vorbildlich verhalten. Die Rolle von Vorgesetzten besteht darin, ihr Team zusammenzuhalten, zu unterstützen und zu motivieren, um eine qualitativ hochwertige Arbeit zu ermöglichen. Auch wenn es absolut gerechtfertigt ist, dass diese Vorgesetzte die Leistung dieses Mitarbeiters bewertet oder entsprechende Kommentare macht, muss sie ihr Team mit Respekt behandeln und angemessen agieren.

Ich schlage meinem Kollegen also vor, mit unserer Vorgesetzten oder unserem Personalverantwortlichen zu sprechen. Wenn er dies nicht tut und die Situation sich wiederholt, melde ich dies selbst an die Personalabteilung.



— Nichtdiskriminierung

Wir fördern Vielfalt und Inklusion bei unseren Mitarbeiter:innen und betreuten Personen.

Jede Person ist einzigartig und genau das trägt zum Reichtum der menschlichen Beziehungen bei. Wir achten darauf, dass diese Diversität und die Gleichheit aller Personen respektiert werden. Wir tolerieren keinerlei Form von Diskriminierung.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Jede von mir festgestellte Diskriminierungssituation zu melden.
- Einzugreifen, wenn ich diskriminierende Haltungen gegenüber betreuten Personen/Bewohner:innen, Familien oder Fachkräften beobachte, ganz gleich von wem sie ausgehen.
- Personen, die Opfer diskriminierender Aussagen oder Haltungen werden, zu unterstützen und mich mit ihnen solidarisch zu zeigen.
- Einstellungen allein auf der Grundlage von Fachkompetenzen, Erfahrung und persönlicher Eignung vorzunehmen.
- Auf Chancengleichheit in der beruflichen Laufbahn und gleichberechtigte Vergütung zu achten.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Personen, denen ich Zeit widme, nur auf der Grundlage professioneller Erwägungen auszuwählen.
- Mich in Gedanken und Worten nicht von Vorurteilen in Bezug auf Personen leiten zu lassen.
- Mich nicht auf eine Personengruppe zu beschränken, die mir ähnlich ist.
- Personen nicht aufgrund ihrer Herkunft, ihres Aussehens oder ihrer Zugehörigkeit zu einer Gruppe einzustufen.
- Keine unangebrachten Äußerungen über Personen auf der Grundlage ihrer Herkunft oder einer anderen Zugehörigkeit in der Öffentlichkeit zu tätigen.

Ich habe mit einem Bewohner zu tun, der mir sagt, dass er nicht von einer „farbigen“ Person gepflegt werden will. Wie soll ich reagieren?

Diese Situation ist grundsätzlich nicht akzeptabel. Ich wende mich an meine Vorgesetzten, die über die geeigneten Maßnahmen entscheiden, insbesondere im Hinblick auf die Urteilsfähigkeit dieser betreuten Person in Bezug auf ihre Äußerungen.

In meinem Team wurde ein Pfleger eingestellt. Meine männlichen Kollegen bezeichnen einige seiner Verhaltensweisen als „unmännlich“. Deshalb ahmen sie ihn in seiner Abwesenheit nach und parodieren ihn. Sie beziehen ihn nicht in ihre Gespräche ein und geben ihm zu verstehen, dass er nicht dazugehört. Er sagt nichts, ich glaube aber, dass es ihn belastet. Wie soll ich reagieren?

Diese Haltung ist respektlos und widerspricht unseren Werten. Ich äußere meine Missbilligung im Team und informiere meine Vorgesetzten, damit entsprechende Maßnahmen ergriffen werden, um diesem Verhalten Einhalt zu gebieten und meinem Kollegen ein unbeschwertes Arbeiten zu ermöglichen.



— Nichtdiskriminierung

In einer Wohngemeinschaft für Senioren bittet eine Mitbewohnerin darum, umziehen zu dürfen. Sie erträgt die Nachbarschaft einer behinderten Person nicht, da sie selbst noch mobil ist und ihren Alltag noch relativ eigenständig bewältigen kann. Was soll ich ihr antworten?

Wir versuchen, die Lebensgewohnheiten, die Bedürfnisse und die individuellen Präferenzen der betreuten Personen zu berücksichtigen. Das Konzept der Wohngemeinschaft verlangt jedoch Toleranz von allen Seiten. Wenn man dieser Bitte nachgibt, besteht die Gefahr, dass das grundlegende Problem nicht gelöst wird.

Eine von mir betreute Person möchte nicht von Frauen gepflegt werden, insbesondere wenn es um die Körperpflege geht. Als Grund gibt sie ihre religiösen Überzeugungen an, die dies nicht zulassen würden. Muss ich ihre Präferenzen berücksichtigen?

Die religiösen Überzeugungen der Einzelnen müssen respektiert werden, soweit dies im Rahmen der internen Organisation und Funktionsabläufe möglich ist. Wenn ein männlicher Pfleger zur Verfügung steht, sollte auf die Bitte des Bewohners eingegangen werden. Ist dies nicht der Fall, kann ihm durchaus mitgeteilt werden, dass er nicht gepflegt werden kann, wenn er eine weibliche Fachkraft für diese Tätigkeit ablehnt. Außer in lebensbedrohlichen Notsituationen sollte dies nicht aufgezwungen werden.



Bestens umsorgt

Wir kümmern uns um jede:n Einzelne:n.

Sich kümmern bedeutet:

- Zu versuchen, individuell auf die Bedürfnisse und Erwartungen der betreuten Personen, Bewohner:innen und Familien einzugehen.
- Den Dialog, die Solidarität innerhalb der Teams und ein unterstützendes Management für die Mitarbeiter:innen zu entwickeln.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Aufmerksam gegenüber den Bedürfnissen anderer zu sein, indem ich ihnen aktiv zuhöre und Zeit widme.
- Stets offen für Diskussionen zu sein.
- Besonders aufmerksam bei der Aufnahme neuer Bewohner:innen und der Einarbeitung neuer Kolleg:innen zu sein.
- Meine Kolleg:innen, die dies eventuell benötigen, zu unterstützen, beispielsweise wenn sie ihre Arbeitszeiten aus familiären Gründen anpassen müssen.
- Die Vorgesetzten zu informieren, wenn es einer Kollegin oder einem Kollegen nicht gut zu gehen scheint.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Mich gegenüber den Fachkräften anderer Berufe nicht distanziert oder geringschätzig zu verhalten.
- Anderen keine Arbeitsbedingungen (z. B. Arbeitszeiten) aufzuzwingen, die nicht für sie geeignet sind, wenn ich eine andere Möglichkeit habe.
- Nicht mit Kolleg:innen zu sprechen oder zu telefonieren, wenn ich dabei bin, eine:n Bewohner:in oder eine betreute Person zu pflegen.
- Neue Mitarbeiter:innen nicht auszuschließen und sie nicht außen vor zu lassen.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, die interne Dokumentation zu lesen und sich über die Schulungen zum Positive-Care-Ansatz sowie über die Entwicklung nicht medikamentöser Therapien zu informieren.

Während wir uns um einen Bewohner kümmern, fragt mich eine Kollegin, wie es meinen Kindern geht. Soll ich ihr darauf antworten?

Nein. Ich warte, bis wir die Pflegehandlungen bei dieser Person abgeschlossen und das Zimmer verlassen haben. Mangelnde Aufmerksamkeit gegenüber dem Mitmenschen und die Tatsache, dass auf eine Person bezogene Tätigkeiten „mechanisch“ erledigt werden, ohne ihr echte Aufmerksamkeit zu schenken, entsprechen nicht unserer Vision von „Bestens umsorgt“. Dadurch geht der Sinn unseres Berufs verloren und es entsteht eine schleichende, da nicht besonders sichtbare, Vernachlässigung.

Eine Bewohnerin möchte gerne einen bestimmten Sitzplatz beim Essen bekommen; doch dies ist kompliziert, da sie sich unruhig verhält. Der gewünschte Platz befindet sich außerdem im zentralen Durchgang und behindert den ordnungsgemäßen Ablauf. Nachdem ich ihr erklärt habe, dass wir ihren Wunsch aus diesen Gründen leider nicht erfüllen können, hat sie mich beschimpft. Was soll ich tun?

Es ist von wesentlicher Bedeutung, die Gewohnheiten und Wünsche der von uns betreuten Personen zu respektieren. Es ist jedoch nicht möglich, all ihre Wünsche zu erfüllen, und wenn sie aufgrund von Verhaltensstörungen möglicherweise ungewollte Haltungen einnehmen, ist es wichtig, ruhig zu bleiben und zu versuchen, ihre Bedürfnisse zu verstehen.



— Beachtung und Erhaltung der Autonomie

Wir bemühen uns darum, die Fähigkeiten, Eigenständigkeit und Lebensgewohnheiten jeder und jedes Einzelnen aufrechtzuerhalten.

Der Dialog mit den betreuten Personen/Bewohner:innen ist von wesentlicher Bedeutung. Wir müssen ihre Wünsche berücksichtigen und versuchen, unter allen Umständen ihre Einwilligung (nach Aufklärung) zu erhalten, auch wenn wir ihre Ansichten und Entscheidungen nicht teilen. Wir setzen alles daran, die Fähigkeiten der Personen zu erhalten.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Eine Person (oder ihre Angehörigen) nach ihren Gewohnheiten und Wünschen zu fragen.
- Die zur Verfügung gestellten Tools zu nutzen, um mir ein besseres Bild von den Fähigkeiten der Personen zu machen (z. B. Tabellen der noch vorhandenen Fähigkeiten).
- Die Einwilligung (nach Aufklärung) der Personen einzuholen und dabei das Recht, auf Pflegeleistungen zu verzichten oder diese abzulehnen, zu berücksichtigen.
- Der Bewegungsfreiheit der Personen Vorrang einzuräumen und so weit wie möglich jede Fixierung zu vermeiden.
- Mich über die Entscheidungen der Personen im Hinblick auf ihre Patientenverfügung zu informieren.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Nichts anstelle der Personen zu tun, wenn sie es selbst tun können.
- Es nicht zu versäumen, eine Person über eine Pflegeleistung zu informieren, und nicht davon auszugehen, dass sie es nicht verstehen kann.
- Keine Pflegeleistung oder Aktivität aufzuzwingen.
- Nicht zu denken, dass ich selbst besser weiß, was für die Personen gut ist.
- Pflegebedürftige Personen wie Kinder zu behandeln.

Eine bewegungsunsichere Dame darf sich aufgrund von Sturzgefahr nicht so bewegen, wie sie vielleicht möchte. Ihr Arzt hat ihr zunächst eine Fixierung in einem Stuhl verordnet, um zu verhindern, dass sie bei Gehversuchen stürzt. Diese Fixierung versetzte sie jedoch in heftige Angstzustände. Also wurde beschlossen, den Stuhl gegen einen Komfortstuhl zu tauschen, um ihre Sicherheit zu erhöhen. Nun versucht sie aber, unter dem Tisch des Stuhls durchzurutschen, um sich zu „befreien“, oder sogar, den Tisch wegzudrücken. Wenn sie es schafft, stürzt sie. Was ist zu tun?

Diese Situation stellt ein Dilemma zwischen der Selbstständigkeit der Bewohnerin und der Gewährleistung ihrer Sicherheit dar. Wir versuchen, Fixierungen so weit wie möglich zu begrenzen, insbesondere wenn sie Angstzustände und somit ein psychisches Leiden hervorrufen.

Die Lösung mit dem Komfortstuhl entspricht dieser Anforderung, verlangt aber mehr Überwachung. In einigen Fällen können die Angehörigen in diese Betreuung eingebunden werden, falls sie verfügbar sind. In jedem Fall sollte auf die Empfehlungen des ärztlichen Teams Bezug genommen werden, um sich für die richtige Lösung zu entscheiden, die zumeist in Zukunft noch angepasst werden muss. Die Entscheidung muss gemeinsam mit dem Betreuungsteam der Person getroffen werden.



— Beachtung und Erhaltung der Autonomie

Ich stelle fest, dass eine Bewohnerin und ein Bewohner eine Beziehung haben. Sie bitten regelmäßig darum, ins Zimmer des anderen gebracht und in Ruhe gelassen zu werden. Das Team ist geteilter Meinung darüber, wie vorzugehen ist und ob die jeweiligen Familien darüber informiert werden sollen. Was soll ich tun?

Wir müssen die Gefühle der Bewohner:innen achten und uns diskret verhalten. Die Privatsphäre der Betroffenen muss respektiert werden und das muss durch das Team sichergestellt sein. Die Angehörigen sind nicht zu informieren oder anzuhören.

Ich bin neu in der Einrichtung und bin zum Tischdienst eingeteilt. Das ist meine erste Stelle. Ich stelle fest, dass einige Kolleg:innen Bewohner:innen beim Essen unterstützen, obwohl sie ihr Besteck noch selbst verwenden könnten und auch keine Unterstützung verlangen. Was soll ich tun?

Wir versuchen, uns bestmöglich so einzurichten, dass wir die Dinge „mit“ den Personen und nicht an ihrer Stelle erledigen, denn ihre Fähigkeiten bleiben erhalten, wenn sie aktiv sind. In diesem Fall lasse ich die Personen selbst essen und gebe ihnen dafür Zeit. Ich bitte meine Kolleg:innen, genauso vorzugehen. Ich schlage auch vor, dass wir uns im Team gemeinsam mit unseren Vorgesetzten zu diesem Thema austauschen.

Ich betreue eine Person, deren Gesundheitszustand sich rapide verschlechtert. Sie hat mir gesagt, sie möchte ihre Ruhe haben und ihr Zimmer nicht mehr verlassen. Die Familie ist angesichts dieser mangelnden Aktivität besorgt und besteht darauf, dass die Person auf jeden Fall angeregt werden soll, sich an den Aktivitäten zu beteiligen. Soll ich dem Wunsch der Familie nachgeben?

Die Ängste der Angehörigen, wenn das Lebensende näher rückt, sind verständlich. Allerdings hat das Wohlergehen der Person Vorrang vor allen anderen Überlegungen. Ein Treffen mit dem Arzt und der Familie, unter dem Beisein eines Psychologen, sollte die Familie dabei unterstützen, die Situation zu verstehen und sich auf die Bedürfnisse der betreuten Person zu konzentrieren.

2.

Initiative: unsere Stärke



Initiative besteht darin, Handlungen vorzuschlagen oder Entscheidungen zu treffen, ohne dass wir dazu aufgefordert wurden, mit dem Ziel, die Bedürfnisse der betreuten Personen/Bewohner:innen besser zu erfüllen, unsere Arbeit besser zu organisieren oder unsere Kolleg:innen zu unterstützen.

Initiative kann damit verbunden sein, Gewohnheiten hinter sich zu lassen oder die eigene Komfortzone zu verlassen.

Innovation

Wir fördern Innovation.

Innovativ zu handeln, bedeutet, sich an neue Gegebenheiten anzupassen, offen zu sein, sich infrage zu stellen sowie unseren Alltag aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten, um ihn zu vereinfachen und zu verbessern.

Innovativ zu sein, kann uns dazu führen, unsere Praktiken und Verfahren „für die gute Sache“ zu hinterfragen.

Keine Innovation oder Idee ist zu geringfügig: Jede:r kann Verbesserungen vorschlagen und „Best Practices“ teilen.

Gemeinsames Engagement

Wir sind solidarisch in unserem Engagement für unsere Aufgabe.

Engagement bedeutet, dass wir unseren Beruf mit Begeisterung ausüben, einen Sinn darin sehen und stolz darauf sind.

Engagement ermöglicht es uns, uns gegenseitig zu unterstützen und über uns selbst hinauszuwachsen.

Mut

Wir handeln mutig.

Mutig zu sein, bedeutet, keine Angst zu haben, mit Schwierigkeiten oder Gefühlen umzugehen.

Wir verteidigen unsere Überzeugungen und erheben unsere Stimme, wenn etwas nicht in Ordnung ist.

Wir kennen unsere Grenzen, Schwächen und Fehler.

Auf diese Weise erzielen wir Fortschritte und können intern und extern vertrauensvolle Beziehungen aufbauen.



— Aufgeschlossenheit

Wir sind neugierig und aufgeschlossen.

Aufgeschlossen zu sein, heißt, in der Lage zu sein, sich infrage zu stellen, sich für Ideen zu interessieren, die anders sind als unsere eigenen oder auch einfach neu.

„Allein ist man schneller, aber gemeinsam kommt man weiter“: Kenntnisse teilen ermöglicht, Fortschritte zu erzielen.

Aufgeschlossen sein heißt auch, Änderungen zu akzeptieren, wenn sie hilfreich oder notwendig sind.

Ich verpflichte mich dazu:

- Mich über die Entwicklungen in meinem Beruf zu informieren und so oft wie möglich an Schulungen teilzunehmen.
- Nach neuen Lösungen oder Vorgehensweisen zu suchen und meine Praktiken dabei regelmäßig zu hinterfragen.
- Neue Mitarbeiter:innen um einen Bericht mit Rückmeldungen zu ihren Erfahrungen zu bitten.

Ich verpflichte mich dazu:

- Die Teilnahme an Schulungen nicht als Zeichen fehlender Kompetenzen zu betrachten.
- Nicht davon auszugehen, dass ich immer recht habe.
- Mich aggressiv gegenüber jemandem zu verhalten, der meine Arbeitsmethoden hinterfragt oder nicht mit mir einverstanden ist.
- Mich starr auf die mit meiner Stellenbeschreibung oder meinen Aufgaben verbundenen Tätigkeiten zu beschränken.

ZUR VERTIEFUNG können Sie sich über die Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung informieren, die die Korian Akademie anbietet.

In meiner Einrichtung wird die Körperpflege normalerweise von der Tagesschicht vorgenommen. Ich habe Nachtschicht und eine Bewohnerin wünscht die Körperpflege jetzt, obwohl nur noch eine Stunde bis zum Schichtwechsel bleibt. Soll ich sie warten lassen?

Nein, ich berücksichtige die Bitte dieser Bewohnerin und passe meine Abläufe entsprechend an.

Auf meiner Station weise ich einen Physiotherapeuten ein, der gerade seinen Abschluss in einem anderen europäischen Land gemacht hat. Nach einigen Tagen der Einarbeitung erklärt er mir in einem Gespräch, dass er das, was ich ihm zeige, anders gelernt hat. Er ist der Meinung, dass meine Methode nicht die beste ist, und ist ziemlich von sich überzeugt. Wie soll ich reagieren?

Die Ausbildung ändert sich und die Arbeitsmethoden ebenso. Auch wenn diese Haltung mich auf den ersten Blick vor den Kopf stoßen mag, weil sie mich infrage stellt, verdient es dieser Kollege, dass ich ihm zuhöre und dass wir uns über unsere Praktiken austauschen. So kann ich seine interessanten Ideen berücksichtigen und er kann wiederum von meiner Erfahrung profitieren.

Ich werde gebeten, meinen Einsatzplan zu ändern, da es sonntags eine personelle Überbesetzung und montags eine personelle Unterbesetzung gibt. Eine solche Änderung würde meine persönlichen Abläufe durcheinanderbringen. Muss ich das akzeptieren?

Es ist normal, dass man einen bestehenden Einsatzplan so weit wie möglich beibehalten will, vor allem, wenn es dafür Gründe gibt. Wenn es aber erforderlich ist, die Erbringung von Dienstleistungen ausnahmsweise umzuorganisieren, sollte sich jeder daran beteiligen, um eine ordnungsgemäße Pflege der betreuten Personen durch Teams zu gewährleisten, die so stabil wie möglich sind.



— Fähigkeiten und Talente

Wir entwickeln unsere Fähigkeiten, unsere Talente und setzen uns alle ein.

Dank unserer Unterschiede verfügen wir über eine Fülle unterschiedlicher Kompetenzen, diese tragen zu unserer Innovationsfähigkeit bei.

Bei der Einstellung von Mitarbeiter:innen und der Entwicklung von Karrieren betrachten wir Diversität als Chance.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Mich mit Personen mit unterschiedlichem Hintergrund auszutauschen.
- Mich auf die tatsächlichen Fähigkeiten der Personen zu konzentrieren.
- Ein offenes Ohr zu haben, wenn ich die Arbeitsmethode oder den Standpunkt einer Kollegin oder eines Kollegen nicht verstehe.
- Es jeder und jedem zu ermöglichen, die eigenen Kompetenzen weiterzuentwickeln.
- Meine Ideen und Best Practices zu teilen.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Nicht nur mit Leuten zu reden, die denselben beruflichen Hintergrund haben wie ich selbst.
- Menschen aufgrund ihrer sozialen oder beruflichen Position nicht mehr oder weniger zu achten.
- Menschen nicht auf ihre Titel oder Abschlüsse zu reduzieren.
- Andere oder neue Vorgehensweisen nicht aufgrund von Angst vor Veränderungen schlechtmachen.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die Personalrichtlinien der Gruppe lesen und Ihre Personalbeauftragten kontaktieren, um sich über unsere Ausbildungs- und Qualifikationsangebote zu informieren.

Mein Küchenassistent, mit dem ich seit fast zwei Jahren arbeite, erzählte mir von seinem Wunsch, sich weiterzubilden, um Küchenchef zu werden. Er weiß aber nicht, wie er vorgehen soll. Objektiv gesehen, ist er sehr gut in dem, was er tut, er hätte alle erforderlichen Eigenschaften und ich weiß, dass es schwierig ist, solche Stellen zu besetzen. Ich habe allerdings auch Schwierigkeiten, einen adäquaten Nachfolger zu finden, mit dem ich mich auch gut verstehe. Es liegt also eigentlich nicht in meinem Interesse, dass er uns verlässt, und auch nicht im Interesse meiner Einrichtung. Was soll ich tun?

Wir müssen die Talente und Weiterentwicklungswünsche unserer Mitarbeiter:innen anerkennen, indem wir sie unterstützen und stolz auf ihre Laufbahn sind.

Ich bin für einen technischen Bereich verantwortlich, in dem ich mich sehr gut auskenne. Ein Kollege, der weder über meine Erfahrung noch über meine Ausbildung verfügt, ist der Meinung, dass meine Vorgehensweise nicht die beste ist, und spricht mich diesbezüglich an, um darüber zu diskutieren. Muss ich seinen Standpunkt berücksichtigen?

Es ist immer interessant, über Dinge zu diskutieren, die uns selbstverständlich erscheinen. Selbst ein etwas „naiver“ Standpunkt kann uns voranbringen, da er uns zwingt, unseren Standpunkt zu erklären. Es ist wichtig, den Beitrag dieses Kollegen zur kollektiven Reflexion wertzuschätzen.



— Teamgeist

Wir sind solidarisch und teilen dieselben Ziele.

Unser Beruf besteht darin, pflegebedürftige Personen zu betreuen und für ihre Sicherheit und ihr Wohlbefinden zu sorgen. Wir sind stolz auf diese menschliche Verpflichtung und auf unsere soziale Rolle, die unserem Unternehmensprojekt und unserer Motivation zugrunde liegt.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Arbeit meiner Kolleg:innen positiv anzuerkennen.
- Bei Bedarf stets für meine Kolleg:innen und das Team ansprechbar zu sein.
- Eine positive Vision unseres Berufs zu entwickeln und zu versuchen, die Arbeit gut gelaunt zu erledigen.
- Mir die Zeit zu nehmen, um Erfolge und positive Ergebnisse unserer Tätigkeiten zu feiern.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Meine Arbeitsumgebung nicht schlechtmachen.
- Nicht zu sagen, dass das, was wir tun, nichts bringt.
- Im Falle von Schwierigkeiten nicht den Mut zu verlieren.
- Mich mit meinen Problemen nicht zurückziehen.
- Keine Befriedigung aus der Tatsache zu ziehen, dass ein:e Kolleg:in in einer Situation größere Probleme hat als ich.

Eine Person, die ich sechs Jahre lang betreut habe, ist gerade gestorben. Ich muss es ihrer Familie mitteilen. Da ich sehr an dieser Person gehangen habe, fühle ich mich nicht in der Lage, mit der nötigen Zurückhaltung mit der Situation umzugehen. Kann ich jemand anderen bitten, das zu übernehmen?

Ja, natürlich. Wir schenken solchen Situationen, die manchmal als Scheitern empfunden werden, viel Beachtung. Jeder kann vorschlagen, diese schwierige Aufgabe für eine Kollegin oder einen Kollegen zu übernehmen. Wir sprechen im Team darüber und treffen gemeinsam die Entscheidung, die der Situation am besten entspricht.

In solchen Fällen kann es auch hilfreich sein, die Unterstützung und Betreuung zu nutzen, die uns in unserer Einrichtung oder unserer Abteilung zur Verfügung stehen (Psychologe).

Eine Kollegin äußert regelmäßig ihre Mutlosigkeit angesichts des Berufs. Sie hat eine negative Einstellung und beschwert sich systematisch. Das ist Teil ihrer Gewohnheiten und ihre ständigen Klagen sind schwer zu ertragen. Sie scheint selbst unter der Situation zu leiden. Soll ich mit ihr reden?

Wir alle haben unsere Gemütszustände und in manchen Situationen ist es nicht einfach, sie zu ignorieren. Eine permanent negative Haltung kann jedoch zu einer Verschlechterung der Atmosphäre im Team führen. Im Übrigen ist sie auch für die betroffene Person nicht konstruktiv. Daher sollte man mit dieser Person sprechen und ihr, falls erforderlich, dazu raten, eine psychologische Unterstützung in Anspruch zu nehmen, die ihr von der Personalabteilung vorgeschlagen werden kann.

Bei einer Teamsitzung zeigt sich ein enger Mitarbeiter, mit dem ich stets zufrieden war, gereizt und verhält sich unhöflich. Er schneidet mir das Wort ab, widerspricht mir systematisch und verhält sich aggressiv. Wie soll ich reagieren?

In derartigen Situationen muss man ruhig bleiben und es dieser Person ermöglichen, sich zu äußern, indem man zuhört und die Sitzung immer wieder auf ihre ursprünglichen Ziele ausrichtet. Nach dem Ende der Sitzung sollte man unverzüglich das Gespräch mit der Person suchen, um die Gründe für ihr Verhalten zu verstehen und ihr Feedback zu geben.



— Botschafter:in sein

Wir sind bestrebt, Vorbild zu sein, indem wir die Werte unseres Unternehmens in unseren internen und externen Beziehungen im Alltag umsetzen.

Unsere Arbeit macht uns stolz. Wenn wir sie bekannt machen, tragen wir zur Entwicklung unseres Unternehmens bei.

Mit unserem täglichen Verhalten und unseren Äußerungen verbreiten wir unsere Werte durch das Vorbild.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Werte der Gruppe in meinen persönlichen Haltungen zu verkörpern und zu reflektieren.
- Stets daran zu denken, dass im Internet nichts geheim oder privat bleibt.
- Mich, wenn ich mich im Internet oder in den sozialen Netzwerken über meine Arbeit äußere, zu fragen, inwiefern meine Veröffentlichungen für das Image und den Ruf der Gruppe relevant sind und welche Auswirkungen sie haben.
- Darauf zu achten, dass ich mich als Korian Mitarbeiter:in zu erkennen gebe, wenn ich die sozialen Netzwerke im Rahmen meiner beruflichen Tätigkeit nutze (wie etwa LinkedIn).
- Mich zurückhaltend und nuanciert zu äußern, wenn ich eine Kritik bezüglich meines Unternehmens anzubringen habe.
- Meinen Vorgesetzten oder der Kommunikations Abteilung alle negativen oder polemischen Kommentare zur Korian Gruppe, ihren Einrichtungen oder Mitarbeiter:innen zu melden.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Keine Informationen in den sozialen Netzwerken zu verbreiten, die meinen Kolleg:innen oder meinem Unternehmen schaden könnten.
- Keine Fotos zu posten, auf denen betreute Personen/Bewohner:innen, Angehörige oder Mitarbeiter:innen zu sehen sind, wenn ich nicht ihre ausdrückliche Zustimmung eingeholt habe.
- Keine Verhaltensweisen anzunehmen, die ein schlechtes Image des Unternehmens oder des Teams vermitteln könnten.
- Mich nicht im Namen der Gruppe oder einer ihrer Einrichtungen zu äußern, wenn ich dazu nicht die vorherige Genehmigung eingeholt habe.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie sich an Ihre Kommunikationsabteilung wenden.

Ich tausche mich regelmäßig mit meinen Teammitgliedern über eine Diskussionsgruppe aus, die wir in einem sozialen Netzwerk erstellt haben. Nach einiger Zeit bemerke ich, dass die Äußerungen einiger Personen unsere Einrichtungen ziemlich massiv infrage stellen. Was soll ich tun?

Wir achten die Meinungsfreiheit und sind der Ansicht, dass konstruktive Kritik uns weiterbringt. Schlechtmachen ist aber keine konstruktive Haltung. Bevor ich eine Information in den sozialen Netzwerken veröffentliche (selbst in einem privaten Rahmen), frage ich mich, ob ich bereit wäre, zu diesen Äußerungen zu stehen, falls sie an die Öffentlichkeit gelangen. Sobald sie in einem sozialen Netzwerk veröffentlicht werden, können Texte und Bilder geteilt, in anderen Medien weiterveröffentlicht und allgemein bekannt werden. Es ist also wichtig, mit Maß und Zurückhaltung vorzugehen.

Davon abgesehen ist jede und jeder Einzelne dazu aufgerufen, alle Inhalte, die dem Image von Korian und/oder seinen Angestellten schaden könnten, an die Leitung der Kommunikationsabteilung des entsprechenden Landes oder der Gruppe zu melden.



— Botschafter:in sein

Ein lokaler Reporter, der zu einer Besichtigung meiner Einrichtung eingeladen ist, befragt mich zur Betreuung und zu meinem Beschäftigungsgrad. Was soll ich antworten?

Bestimmte Informationen wie der Beschäftigungsgrad sind ausschließlich zur internen Nutzung vorgesehen. Sie können jedoch angeben, wie viele Personen die Einrichtung aufnehmen kann, und unsere Qualitätspolitik sowie unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Kund:innen ansprechen. Jede Kommunikation im Namen der Gruppe oder einer Einrichtung muss auf jeden Fall zuvor von Ihren Vorgesetzten genehmigt werden und Gegenstand einer Information an die zuständige Leitung der Kommunikationsabteilung sein.

Im Internet oder in den sozialen Netzwerken lese ich regelmäßig Beiträge über Korian oder auch über die Einrichtung, in der ich tätig bin, die meiner Meinung nach unwahr oder sogar verleumderisch sind. Wie soll ich reagieren?

Kein Mitarbeiter darf Erklärungen oder Informationen im Namen der Korian Gruppe in irgendeinem Medium veröffentlichen, der nicht ausdrücklich dazu befugt ist.

Wenn ich falsche Informationen in Bezug auf Korian in den sozialen Netzwerken oder einem anderen Medium entdecke, informiere ich die Leitung der Kommunikationsabteilung, damit entsprechende Maßnahmen ergriffen werden können.



— Sich trauen, Dinge zu sagen

Wir möchten, dass jede:r sich frei äußert.

Wir sagen, was wir denken, und weisen auf Verbesserungsmöglichkeiten oder Situationen, die Fragen aufwerfen, hin.

Eine mutige Kommunikation fördert die Selbstachtung, die Qualität der Arbeit und der Beziehungen innerhalb des Teams sowie das Vertrauen aller.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- In Teamsitzungen das Wort zu ergreifen, um meinen Standpunkt zu äußern, selbst (und vor allem) wenn er anders ist.
- Mich frei mit meinen Kolleg:innen und Vorgesetzten über Situationen, die Fragen aufwerfen, auszutauschen.
- Das Wohlbefinden der betreuten Personen/ Bewohner:innen und die Qualität der Dienstleistungen als mein wichtigstes Anliegen zu betrachten.
- Alle unerwünschten Situationen oder Ereignisse zu melden.
- Eine Kollegin oder einen Kollegen, die eine Meldung machen möchten, sich aber nicht dazu in der Lage fühlen, zu unterstützen.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Ungesagtes oder Tabuthemen nicht zu akzeptieren.
- Eine Meldung oder Warnung nicht mit Denunziantentum zu verwechseln.
- Nicht zu schweigen, wenn eine problematische Situation gemeldet werden müsste.
- Kritische oder negative Meinungen der betreuten Personen/Bewohner:innen oder ihrer Familien nicht zu ignorieren.
- Gewohnheiten oder Routinen, die unseren Pflegestandards nicht genügen, nicht zu akzeptieren.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, die Richtlinien der Gruppe zum Umgang mit unerwünschten Ereignissen und Beschwerden sowie die Anleitung zur Nutzung des INTEGRITY-Meldesystems zu lesen.

Ich stelle fest, dass ein Kollege unangemessene Verhaltensweisen gegenüber betreuten Personen zeigt. Es kommt vor, dass er unfreundlich zu ihnen ist oder sie wie Kinder behandelt. Was soll ich tun?

Diese Art von Verhalten ist nicht akzeptabel. Ich reagiere unverzüglich, indem ich dies meinen Vorgesetzten melde und den Sachverhalt, dessen Zeuge ich möglicherweise gewesen bin, zu einem unerwünschten Ereignis erkläre. Das Wohlergehen der von uns betreuten Personen hat Vorrang vor allen anderen Überlegungen. Auf diese Weise schütze ich auch meinen Kollegen, indem ich ihn dazu bringe, sein Handeln umgehend zu hinterfragen.



— Sich Herausforderungen stellen

Wir wagen es mit Entschlossenheit, Entscheidungen zu treffen und schwierige Situationen anzugehen.

Die mit der Betreuung und Pflege verbundenen Berufe bringen schöne menschliche Beziehungen und viel Befriedigung mit sich, aber auch schwierige Situationen wie das Sterben. Wir stellen uns ihnen, um kollektiv in konstruktiver Weise damit umzugehen. Wir setzen uns ein und wahren dabei gleichzeitig eine angemessene professionelle Distanz.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Schwierigen Situationen mit Kraft gegenüberzutreten.
- Entscheidungen zu treffen und dazu zu stehen, wenn ich sie für richtig halte.
- Schnell auf ein unvorhergesehenes Problem zu reagieren und lösungsorientiert zu handeln.
- Den Mut zu haben, meine Grenzen anzuerkennen und mich bei Bedarf an meine Kolleg:innen oder meine Vorgesetzten zu wenden.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Schwierigkeiten nicht aus Angst vor den Konsequenzen meines Handelns zu ignorieren.
- Meine Erfahrungen nicht zu verschweigen, aus Angst, meine „Schwächen“ zu offenbaren.
- Meine Position nicht bei der geringsten Schwierigkeit zu ändern und nicht demjenigen Recht zu geben, der sich zuletzt geäußert hat.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, sich an Ihre Personalverantwortlichen zu wenden, um sich über Hilfs- und psychologische Unterstützungsangebote sowie über die geltenden Richtlinien zur Vorbeugung gegen psychosoziale Risiken zu informieren.

Aufgrund außergewöhnlicher Witterungsbedingungen konnten mehrere Mitarbeiter heute morgen nicht zur Arbeit kommen. Ich werde gebeten, Tätigkeiten zu übernehmen, die ich noch nie ausgeführt habe und die auch nicht Teil meiner Stellenbeschreibung sind. Wie soll ich reagieren?

Es handelt sich um einen außergewöhnlichen Umstand, der verlangt, dass alle sich einsetzen und sich solidarisch verhalten, damit die Kontinuität der Pflege gesichert ist, was absolute Priorität hat. Diese Situation ist selbstverständlich nicht dauerhaft.

Ein Bewohner, mit dem ich viel zu tun hatte, kennt mich mittlerweile. Er fragt immer häufiger nach mir und es ist schwierig für mich geworden, mit dieser Beziehung umzugehen. Das macht mir Sorgen und beeinträchtigt langsam mein Wohlbefinden bei der Arbeit. Soll ich mit meinem Team darüber sprechen?

Um der Qualität der Arbeit und unseres Wohlbefindens willen sollte Unterstützung in Anspruch genommen werden. Einen schwierigen Bewohner an jemand anderen abzugeben, ist kein Scheitern. Im Gegenteil – es zeugt von dem Willen, das Richtige zu tun. Und es ist ein Zeichen von Mut.

3. Verantwortung: unsere Pflicht



Die Aufgabe von Korian besteht in der Pflege und Betreuung älterer oder pflegebedürftiger Personen und ihrer Angehörigen, in dem ständigen Bemühen, ihre Würde und ihre Lebensqualität zu wahren. Unsere Verantwortlichkeiten und ethischen Verpflichtungen stehen somit stets im Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit.

Verantwortung äußert sich in zweifacher Weise:

- Mit Verantwortung **HANDELN**, sich angesprochen fühlen und sich uneingeschränkt engagieren.
- Die Verantwortung **ÜBERNEHMEN**, das heißt die Konsequenzen des eigenen Handelns tragen.

Verantwortung setzt voraus, dass wir uns über die Auswirkungen unserer Entscheidungen und unseres Handelns Gedanken machen.

Sie beinhaltet auch die Vorstellung von Professionalität, sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene. In einem Team sind wir in der Tat alle gemeinsam dafür verantwortlich, dass es insgesamt gut funktioniert.

Schließlich ist Verantwortung auch vielschichtig. Sie umfasst soziale, gesellschaftliche, ökologische und wirtschaftliche Verantwortung.

Integrität

Wir handeln integer.

Integer zu sein, bedeutet, ehrlich und loyal zu sein und seinen Verpflichtungen nachzukommen. Integrität ist die Übereinstimmung zwischen dem, was wir tun, und dem, was wir sagen.

Wir verpflichten uns, die für unsere Tätigkeiten geltenden Gesetze und Vorschriften in allen Ländern, in denen wir tätig sind, in vollem Umfang einzuhalten. Indem wir integer sind, schützen wir Korian, seine Marke, seinen Ruf und alle Stakeholder.

Qualität unserer Dienstleistungen

Wir liefern stets die beste Dienstleistungsqualität.

Die Qualität unserer Dienstleistungen ist entscheidend, denn daraus entsteht das Vertrauen in unsere Gruppe. Qualität beruht auf einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und ständiger Wachsamkeit, um bestmöglich auf die Erwartungen der von uns betreuten oder gepflegten Personen eingehen zu können. Sie äußert sich in der Sorge um das Wohl des Mitmenschen, um sein Wohlergehen und seine Lebensfreude über die Pflege im engeren Sinne hinaus.

Qualität und Ethik gehen Hand in Hand: Beides zusammen ermöglicht es uns, nach hervorragenden Dienstleistungen zu streben und unseren Positive-Care-Ansatz zu verwirklichen.

Nachhaltigkeit unseres Handelns

Im Bewusstsein unserer wirtschaftlichen, sozialen, gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortlichkeiten setzen wir auf die Nachhaltigkeit unseres Handelns.

Die Nachhaltigkeit unseres Handelns zu gewährleisten, bedeutet, langfristige Entscheidungen zu treffen, die das derzeitige, vor allem aber zukünftige soziale, gesellschaftliche, wirtschaftliche und ökologische Gleichgewicht berücksichtigen. Dazu entwickeln wir eine rechtschaffene Haltung, mit der wir die Stabilität und Kontinuität unserer Tätigkeiten garantieren. Unsere Stakeholder setzen auf unsere Solidität und Zuverlässigkeit.



— Geschenke und Beeinflussung

Wir beugen jeder Art von Korruption und Betrug vor und bekämpfen sie. Korruption bremst die wirtschaftliche Entwicklung und zerstört das Vertrauen in Unternehmen und Personen.

Es gibt unterschiedliche Arten von Betrug, wie Korruption, missbräuchliche Einflussnahme, Täuschung, Diebstahl, Geldwäsche, Steuerhinterziehung und Fälschung von Buchführungsunterlagen. Jede Durchführung einer solchen Handlung innerhalb von Korian, die aufgedeckt wird, unterliegt Disziplinarstrafen, die gegebenenfalls eine Anzeige bei den zuständigen nationalen Behörden mit sich bringen können.

Ich verpflichte mich dazu:

- Die Regeln von Korian zur Verhinderung von Korruption und insbesondere die Richtlinien zum Umgang mit Geschenken und Einladungen strikt einzuhalten, indem ich nur Geschenke und Einladungen mit symbolischem Wert annehme.
- Die Regeln zur Gewährung von Zuwendungen an gemeinnützige Organisationen und Sponsoren einzuhalten.
- Transparent in Bezug auf die Lobbyaktivitäten zu sein, die ich für die Gruppe ausübe, und eine vorherige Genehmigung zu beantragen.

Ich verpflichte mich dazu:

- Kein Bargeld oder Zuwendungen von Wert, wie Unterhaltungsangebote, Hotelübernachtungen und Restaurantbesuche, Reisen, Darlehen usw., anzunehmen.
- Keine Schmiergelder (zum Zwecke der Beschleunigung eines Routinevorgangs seitens der Behörden) zu zahlen und keine Bargeldzahlungen in beträchtlicher Höhe zu leisten.
- Meine Position innerhalb der Gruppe nicht dafür zu nutzen, mir selbst unzulässige Vorteile zu verschaffen oder durch meinen Einfluss Dritten dies zu ermöglichen.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, die Richtlinien der Gruppe zum Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie den Korian Leitfadens zur Korruptionsbekämpfung zu lesen.

Ich leite eine Korian Einrichtung und der Bürgermeister der Stadt bittet mich, als Sponsor für eine größere kulturelle Veranstaltung tätig zu werden. Er gibt mir zu verstehen, dass er dafür sorgen könnte, die Erteilung einer Baugenehmigung für unsere neue Einrichtung zu beschleunigen, wenn ich seiner Bitte nachkomme. Kann ich das akzeptieren?

Wir verfolgen eine Null-Toleranz-Politik in Bezug auf Korruption. Kein öffentlicher Vertreter darf eine Sponsorentätigkeit als Gegenleistung für die schnellere Erteilung einer Genehmigung oder behördlichen Entscheidung verlangen. Eine solche Anfrage muss unter Verweis auf die diesbezüglichen internen Richtlinien von Korian abgelehnt werden. Wenn eine solche Situation eintritt, kontaktieren wir unsere lokale Compliance-Abteilung oder die Ethik- und Compliance-Leitung der Gruppe.

Ich bin für eine Einrichtung verantwortlich und als ich in mein Büro komme, entdecke ich eine Schachtel mit sehr teuren Kosmetikprodukten, die mir eine Apotheke als Dank für unsere Bestellungen zugeschickt hat. Ich arbeite seit mehr als zehn Jahren mit dieser Apotheke und hatte noch nie zuvor ein solches Geschenk erhalten. Ich erinnere mich jetzt daran, dass der Apotheker mir erzählte, sein Sohn, der Pfleger ist, sei auf Stellensuche. Kann ich das annehmen?

In diesem Fall muss der Apotheker angerufen werden, um ihm zu danken und ihm höflich zu erläutern, dass wir sein Geschenk nicht annehmen können. Es muss an ihn zurückgeschickt werden. Wenn wir später den Lebenslauf des Sohns des Apothekers erhalten, sind wir frei in unserer Entscheidung, seine Bewerbung abzulehnen und eine andere Person mit einem gegebenenfalls passenderen Profil einzustellen.



— Geschenke und Beeinflussung

Der Geschäftsführer eines Dienstleisters, der seit mehreren Jahren regelmäßig für die Gruppe tätig ist, bietet mir einen Urlaubsaufenthalt, auf Wunsch auch mit meiner Ehefrau, an, um mir für unsere guten geschäftlichen Beziehungen zu danken, wobei er seine Hoffnung äußert, dass diese noch lange andauern mögen. Kann ich das annehmen?

Nein, ein solcher Vorschlag, der insbesondere unseren Richtlinien zur Verhinderung von Korruption innerhalb der Gruppe und den geltenden Regeln zum Umgang mit Geschenken und Einladungen widerspricht, ist selbstverständlich abzulehnen. Er sollte auch an Ihre Vorgesetzten sowie an Ihren Compliance-Beauftragten gemeldet werden, damit geeignete Maßnahmen gegenüber diesem Dienstleister ergriffen werden können.

Der Sohn einer verstorbenen betreuten Person hinterlegt einen Briefumschlag mit Geld, um meinem Team für die Pflege seines Elternteils zu danken. Er sagt, es sei auch der Wille seines Elternteils gewesen und es sei ihm wichtig, ihn zu respektieren. Er schlägt vor, den Betrag für ein geselliges Beisammensein des Teams bei einem Essen zu nutzen. Wie soll ich reagieren?

Wir lehnen jedes Geschenk und jede Spende in Form von Bargeld seitens der betreuten Personen oder ihrer Familien und Angehörigen ab.



— Interessenkonflikte

Wir beugen tatsächlichen oder potenziellen Situationen von Interessenkonflikten vor und bewältigen diese.

Ein Interessenkonflikt ist eine Situation, in der ein:e Mitarbeiter:in von Korian oder eine andere Person, die die Gruppe vertritt, eine Entscheidung treffen muss, deren Objektivität und Neutralität aufgrund persönlicher Interessenverbindungen infrage gestellt werden könnten.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Meine Interessenverbindungen mit einem Lieferanten, Handelspartner oder Wettbewerber von Korian offenzulegen, sofern meine Funktionen innerhalb von Korian es mir ermöglichen, einen Einfluss auf diese Beziehung auszuüben.
- Ein direktes hierarchisches Verhältnis in Bezug auf Familienmitglieder oder befreundete Personen zu melden.
- Meine:n Vorgesetzte:n und meine:n lokale:n Compliance-Beauftragte:n über das Bestehen tatsächlicher oder potenzieller Interessenkonflikte zu informieren, die meine Urteilsfähigkeit oder meine Handlungen beeinflussen oder diesen Anschein hervorrufen könnten.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Nicht in Bezug auf Vorgänge oder in Bereichen tätig zu werden, die Korian betreffen könnten, wenn ich mich privat in der Politik oder in Verbänden engagiere.
- Nicht am Auswahl- oder Bewerbungsverfahren eines Familienmitglieds oder einer befreundeten Person teilzunehmen.

Ich bin Leiter einer Einrichtung und erhalte einen Aufnahmeantrag, der von einem Mitglied der Leitung von Korian befürwortet wird. Die Warteliste ist bereits lang. Muss ich diesen Antrag bevorzugt behandeln und ihn weiter oben auf die Liste setzen?

In dieser Situation werden wir implizit aufgefordert, einen Dienst im Sinne einer bevorzugten Behandlung zu erweisen. Korian misst Ehrlichkeit, Mut, Fairness, Vertrauen und Verantwortung einen hohen Stellenwert bei. Wenn wir der Bitte nachkommen, können diese Werte infrage gestellt werden. Wir kommen der Bitte also nicht nach und tragen die Person in die Warteliste ein.

Mein Neffe hat kürzlich eine Bäckerei in der Nähe meiner Einrichtung eröffnet. Seine Produkte sind für ihre gute Qualität bekannt – ich verwende sie selbst – und die angebotenen Preise ähneln denjenigen der anderen lokalen Bäckereien. Nun muss ich gerade einen neuen Dienstleister auswählen, der uns mit Brot beliefert. Muss ich ihn grundsätzlich von dieser Auswahl ausschließen?

Wenn die Produkte den gesetzten Erwartungen in Bezug auf Qualität und Preis entsprechen, wäre es akzeptabel, auf diesen Lieferanten zurückzugreifen. Sie sollten allerdings nicht am Auswahlverfahren für diesen Dienstleister teilnehmen, weil Sie sich in einem offensichtlichen Interessenkonflikt befinden. In allen Situationen, in denen ein naher Verwandter derzeit oder potenziell als Lieferant, für einen Lieferanten oder einen Geschäftspartner arbeitet, müssen Sie dies an Ihre Vorgesetzten melden. Diese können dann alle Maßnahmen ergreifen, um zu verhindern, dass Sie in eine heikle Situation geraten.

Aufgrund immer lauter werdender Gerüchte habe ich erfahren, dass eine Frau aus meinem Team seit mehreren Monaten eine Beziehung zu einem ihrer Mitarbeiter unterhält, der ihr unterstellt ist. Was soll ich tun?

Wir respektieren natürlich die Privatsphäre unserer Mitarbeiter:innen, dennoch haben wir ein berechtigtes Interesse, auf den ordnungsgemäßen Ablauf der Arbeitsbeziehungen zu achten, insbesondere dann, wenn ein Mitarbeiter eine Managementfunktion bzw. eine funktionale oder kontrollierende Rolle gegenüber einem anderen Mitarbeiter ausübt. Wenn im vorliegenden Fall eine solche Situation besteht, gibt es einen Interessenkonflikt, der es für einen Vorgesetzten schwierig macht, objektiv gegenüber der Person zu bleiben, mit der er eine Liebesbeziehung unterhält. Diese Situation muss daher mit den Betroffenen geklärt werden und der Personalabteilung zur Kenntnis gebracht werden, damit so gut wie möglich damit umgegangen kann.



— Strategische und sensible Informationen

Wir müssen strategische und sensible Informationen mit größter Wachsamkeit behandeln. Sie zu schützen, bedeutet, uns selbst zu schützen.

Wie bei allen Mitarbeiter:innen eines Unternehmens kann es vorkommen, dass wir Zugriff auf Informationen erhalten oder diese bearbeiten, die von strategischer Bedeutung für das Unternehmen sind. Sie müssen geschützt werden, um zu vermeiden, dass ein möglicher Wettbewerbsvorteil verloren geht.

Da die Korian Gruppe zudem ein börsennotiertes Unternehmen ist, gelten besondere Regeln in Bezug auf die Nutzung sensibler Informationen. Diese müssen eingehalten werden, um jegliche Verstöße gegen Börsenregeln zu vermeiden.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Mich über die Regeln der Gruppe zur Informationsverarbeitung auf dem Laufenden zu halten.
- Die Vertraulichkeit der strategischen und sensiblen Informationen, auf die ich im Rahmen meiner Funktionen Zugriff habe, zu wahren und sie nur mit denjenigen Personen zu teilen, die davon Kenntnis haben müssen, insbesondere im Einklang mit meiner allgemeinen Loyalitätspflicht gegenüber Korian.
- Alle vertraulichen Daten (von Mitarbeiter:innen, betreuten Personen, Lieferanten usw.) sowohl elektronisch als auch in Papierform sicher aufzubewahren.
- Insiderinformationen (präzise und nicht öffentliche Informationen, die Korian betreffen und sich auf den Börsenkurs der Aktie auswirken könnten) absolut vertraulich zu behandeln.
- Mich bei Zweifeln bezüglich der Art oder Verwendung einer Information an die Rechts- oder Compliance-Abteilung zu wenden.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Vertrauliche oder sensible Informationen weder in den sozialen Netzwerken oder im Kreise meiner Verwandten und Bekannten noch in öffentlichen Verkehrsmitteln oder auf öffentlichen Plätzen zu verbreiten.
- Keine internen Informationen zu einem früheren Arbeitgeber zu verbreiten.
- Keine internen Informationen (einschließlich aller Kopien) zu behalten, wenn ich die Gruppe verlasse.
- Insiderinformationen weder für mich selbst noch für meine Angehörigen zur persönlichen Bereicherung oder zu beruflichen Zwecken zu nutzen.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die Vertraulichkeitsrichtlinien der Gruppe lesen.

Von einem Kollegen habe ich erfahren, dass Korian die wichtige Übernahme eines wachstumsstarken Wettbewerbers plant und der Börsenkurs in den kommenden Wochen wahrscheinlich steigen wird. Wie reagiere ich darauf und kann ich diese Informationen zu persönlichen Investitionszwecken nutzen?

Insiderinformationen, die nicht öffentlich sind, zu nutzen, ist streng verboten und strafbar im Sinne der Gesetzgebung zur Vermeidung von Insider-Geschäften. Wir haben nicht das Recht, eine nicht öffentliche Information, von der wir im Rahmen unserer Funktion Kenntnis erhalten haben, zu nutzen, um uns selbst oder einem nahestehenden Dritten daraus einen Vorteil zu verschaffen. Wir sind verpflichtet, integer zu bleiben.

Im Hinblick auf Insider-Geschäfte gelten die folgenden Informationen als sensibel (nicht erschöpfende Aufzählung):

- Finanzlage der Gruppe, einer Tochtergesellschaft oder einer Einrichtung (Umsatz, Beschäftigungsgrad, durchschnittliche Unterbringungspreise usw.),
- Übernahme- oder Desinvestitions-/Veräußerungsvorhaben,

- Erteilung einer Betriebserlaubnis,
- Gewinn oder Verlust eines wichtigen Auftrags,
- Entwicklung in einem neuen Land,
- Liste der privaten und öffentlichen Partner der Gruppe.



— Strategische und sensible Informationen

Meine Angehörigen stellen mir häufig Fragen zu meiner Arbeit: Sie erkundigen sich nach unserer finanziellen Gesundheit, fragen mich, welche großen Projekte für die Zukunft geplant sind, ob wir neue Einrichtungen bauen wollen, neue Dienstleistungen anbieten werden, in anderen Ländern tätig werden wollen usw. Dieses Interesse an meiner Arbeit und an meinem Unternehmen freut mich und ich mag es, mich über das, was ich tue, auszutauschen. Welche Informationen darf ich aber tatsächlich mitteilen?

Alle (schriftlichen, elektronischen, mündlichen oder sonstigen) Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind und auf die Sie in Ihrer Funktion Zugriff erhalten haben, sind als intern zu betrachten.

Sie weiterzugeben, selbst an Familienmitglieder oder vertrauenswürdige Freunde, ist nicht akzeptabel, denn es könnte den Interessen von Korian schaden.

Es ist auch von wesentlicher Bedeutung, stets Vorsicht und Diskretion walten zu lassen, wenn vertrauliche Themen an einem öffentlichen Ort (Bahnhof, Flughafen, Restaurant, Hotel, privates oder öffentliches Transportmittel usw.) angesprochen werden, um jegliche unfreiwillige Verbreitung vertraulicher Informationen zu vermeiden.



Freier Wettbewerb und ethische Standards

Korian ist ein verantwortungsbewusstes Unternehmen, das bestrebt ist, die Regeln des freien Wettbewerbs zu beachten und mit Partnern zusammenzuarbeiten, die seine ethischen Standards teilen, im Interesse aller seiner Stakeholder.

Wir verpflichten uns, den freien und fairen Wettbewerb zu fördern, indem wir den von uns betreuten Personen sowie ihren Angehörigen die bestmöglichen Lösungen zum angemessenen Preis anbieten.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Alle Handlungen, die die geltenden Wettbewerbsregeln bei uns oder bei einem Stakeholder verletzen könnten, zu melden.
- Den Wettbewerb potenzieller Lieferanten sicherzustellen, sobald Dienstleistungen einen bestimmten Betrag überschreiten, um eine zu starke Abhängigkeit zu vermeiden und Fairness zu gewährleisten.
- Sensible Geschäftsinformationen zu schützen.
- Darauf zu achten, dass die Grundsätze der Integrität, Fairness, Unparteilichkeit und Diskretion beim Auswahlverfahren der Dienstleister in vollem Umfang beachtet werden.
- Eine Geschäftsbeziehung im Falle eines Verstoßes gegen unsere ethischen Standards zu beenden.
- Geschäftsbeziehungen und Partnerschaften mit KMU und anderen lokalen Akteuren so weit wie möglich zu entwickeln.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Bestimmte Informationen nicht direkt oder indirekt an Wettbewerber weiterzuleiten, beispielsweise:
 - Preislisten und Preisgestaltungsmethoden,
 - Kosten der Waren und Dienstleistungen oder Produkte,
 - Weiterverrechnungs-, Berechnungs- und Verkaufsförderungsbedingungen,
 - Margen und Gewinne,
 - Pläne zukünftiger Erweiterungen usw.
- Eine marktbeherrschende Position nicht zu missbrauchen und keine Preis- oder Marktaufteilungsabsprachen mit den Wettbewerbern zu tätigen.
- Mit Wettbewerbern nicht über Themen zu sprechen, die gegen Kartell- und Wettbewerbsgesetze verstoßen könnten, insbesondere im Rahmen von Foren, Konferenzen und Treffen von Berufsverbänden.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die Charta für verantwortungsbewussten Einkauf sowie die Richtlinien der Gruppe für den Einkauf und die Evaluierung von Driften lesen.

Ein sehr leistungsstarkes Wartungsunternehmen ist in meiner Einrichtung tätig. Laut Vertrag sind die Reaktionszeiten kurz und die erforderlichen Arbeiten zu jeder Uhrzeit zu erbringen. Die Techniker leisten gute Arbeit, einer scheint jedoch verärgert. Ich biete ihm einen Kaffee an und unterhalte mich mit ihm. Im Laufe des Gesprächs vertraut er mir an, dass die Tätigkeiten, insbesondere die Überstunden, nicht ordnungsgemäß bezahlt werden. Wie reagiere ich darauf?

Die Vergütungsbestandteile des Personals unserer Dienstleister und die Einhaltung des Arbeitsgesetzbuchs sind entscheidend für den fairen Wettbewerb zwischen diesen Dienstleistern. Wir müssen den Dienstleister darüber informieren und überprüfen, ob es sich um einen konjunkturell bedingten Aussetzer handelt. Falls es sich um eine betriebliche Praxis handelt, müssen wir eine erneute Ausschreibung zwischen den Wettbewerbern durchführen und diesen Dienstleister davon ausschließen. Ich informiere die Rechtsabteilung der Gruppe, damit sie die Angelegenheit gegebenenfalls nachverfolgt.



— Freier Wettbewerb und ethische Standards

Die Belegungsrate unserer Einrichtung ist nicht auf ihrem Höchststand, ich weiß aber, dass die betreute Person, die mir gerade zugewiesen wurde, in der Einrichtung eines Wettbewerbers besser aufgehoben wäre. Was hat Priorität?

Die wirtschaftliche Verantwortung einer Einrichtung ist sehr wichtig, das Wohlbefinden des Bewohners hat jedoch Vorrang und steht über dem rein ökonomischen Interesse. Die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen kann, obwohl es sich um Wettbewerber handelt, in der Tat dazu führen, dass im Interesse der Bewohner:innen gegenseitige Empfehlungen ausgesprochen werden, und zwar ohne Gegenleistung.

Bei einem Seminar treffe ich die Vertreterin eines Wettbewerbers, die mich darüber informiert, dass ihr Unternehmen den Preis für einige seiner Dienstleistungen demnächst erhöhen würde. Das scheint mir eine wertvolle Information zu sein. Soll ich mit jemandem darüber sprechen?

Es ist uns nicht gestattet, Informationen zu unseren Preisen, unseren Angeboten, unserer Preispolitik, unseren Rabatten und Verkaufsförderungsmaßnahmen sowie zu unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen mit den Wettbewerbern zu teilen oder auszutauschen. Wenn ein Wettbewerber uns diese Art von Informationen spontan mitteilt, beenden wir das Gespräch schnell und taktvoll und melden es unseren Vorgesetzten. Selbst wenn der Austausch nicht absichtlich geschieht, könnte der Anschein einer illegalen Absprache, die den Ethikstandards widerspricht, oder einer Angebotsmanipulation entstehen.



— Professionalität

Wir handeln mit Professionalität unter Einhaltung unserer Qualitätsstandards.

Der Qualitätsansatz beruht auf der Einhaltung der Regeln, aber auch auf einer Geisteshaltung und einer Philosophie, die in dem Bemühen, das Richtige zu tun, mit Respekt vor dem Mitmenschen zu handeln und unseren Kolleg:innen sowie den betreuten Personen/Bewohner:innen mit Rücksicht und Achtung zu begegnen, zum Ausdruck kommen.

Das innerhalb der Gruppe in die Wege geleitete ISO-Zertifizierungsverfahren trägt in hohem Maße zur Professionalisierung unserer Berufe bei.

Ich verpflichte mich dazu:

- Die für meine Funktion geltenden Qualitätsstandards zur Kenntnis zu nehmen und einzuhalten.
- Die von der Gruppe angebotenen verpflichtenden Schulungen wahrzunehmen.
- Mich bei Zweifeln hinsichtlich der besten Art und Weise, wie ein Verfahren in einer bestimmten Situation anzuwenden ist, mit meinen Kolleg:innen auszutauschen.
- Auf die Hygiene und das Wohlbefinden der betreuten Personen/Bewohner:innen sowie auf die Sauberkeit der Einrichtung zu achten.
- Unabhängig von den Umständen stets mein Bestes zu geben.
- Die richtige Haltung einzunehmen und eine angemessene professionelle Distanz zu wahren.

Ich verpflichte mich dazu:

- Nicht spontan zu entscheiden, ein Verfahren nicht anzuwenden oder einen Qualitätsstandard nicht einzuhalten.
- Die Dinge nicht nur zu machen, damit sie gemacht sind. Es ist wichtig, dass wir auch hinter unseren Gesten und Haltungen stehen.
- Keine Aufgaben zu übernehmen, für die ich nicht ausgebildet bin.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie die für Ihren Tätigkeitsbereich geltenden Korian Normen ISO 9001 lesen.

Ich bemerke, dass einer meiner Kollegen vergessen hat, seinen Schmuck während der Arbeitszeit abzulegen, wie es in den grundlegenden Hygienerichtlinien vorgesehen ist. Als ich ihn darauf hinweise, weigert er sich, ihn abzulegen. Soll ich mit meinem Vorgesetzten darüber sprechen?

Ja, denn es geht um die Sicherheit und Gesundheit der von uns betreuten Personen und aller Betroffenen. Die Hygieneregeln sind unter allen Umständen einzuhalten.

Die Familie einer betreuten Person beschwert sich bei mir, dass diese schlecht gekleidet sei; zu viele Farben, die nicht zusammenpassen. Allerdings wählt die Bewohnerin ihre Kleidung selbst und sie möchte ihren Alltag durch bunte Kleidung aufheitern. Was soll ich der Familie antworten?

Wir sollten daran denken, dass die betreuten Personen frei in ihren persönlichen Entscheidungen sind. Es ist wichtig, ihnen die Wahl zu lassen – in diesem Fall im Hinblick auf Aussehen oder Bequemlichkeit der Kleidung. Dies sollte uns nicht daran hindern, ihnen Ratschläge zu geben, jedoch nur insoweit es ihre Gesundheit betrifft (hier ist beispielsweise darauf zu achten, dass die Kleidung den Wetterbedingungen entspricht), nicht in Bezug auf den Geschmack, der jedem eigen ist.



— Professionalität

Angehörige eines Bewohners machen mich darauf aufmerksam, dass der Schrank ihres Vaters schon wieder unaufgeräumt ist und er seinen roten Pulli nicht mehr findet. Sie halten uns für verantwortlich. Dabei haben wir heute morgen erst alles aufgeräumt. Was kann ich der Familie sagen?

Es ist wichtig, darauf aufmerksam zu machen, dass wir uns tagtäglich um die persönlichen Gegenstände der betreuten Personen kümmern. Wir legen größten Wert darauf, denn es trägt zu ihrem Wohlbefinden bei. Es trägt auch in hohem Maße zur Vorstellung von Qualität bei, die wir vermitteln wollen. In einigen Fällen kann es aber sein, dass ein Bewohner selbst seine Sachen im Schrank in Unordnung bringt: Hier gilt es, Nachsicht und Geduld zu zeigen, die ebenfalls Teil der Qualität unserer Dienstleistungen sind.

Ich bin Krankenpfleger und wurde gerade in einer Korian Einrichtung eingestellt. Mir wird gesagt, dass ich bei meiner täglichen Pflegetätigkeit von einer zweiten Person begleitet werde. Ich habe das Gefühl, dass ich verantwortlich handle und kein „Double“ hinter mir brauche, das mich überwacht. Habe ich recht, so zu denken?

Korian ist auf die Qualität seiner Dienstleistungen bedacht. Darum setzen wir für einen guten Start auf Einarbeitung durch eine:n Kolleg:in, um Teamzugehörigkeit, Gelassenheit und Professionalität zu fördern. Der oder die Kolleg:in kann die/den neue:n Mitarbeiter:in den Bewohner:innen vorstellen, Ratschläge und Tipps zu den internen Abläufen geben und sicherstellen, dass die Bewohner:innen sich kooperativ verhalten. Der oder die einarbeitende Kolleg:in hat eine unterstützende, keine überwachende Rolle.



— Schutz und Sicherheit

Wir sind stets wachsam gegenüber den Herausforderungen in Bezug auf die Sicherheit. Im Bereich der Betreuung pflegebedürftiger Menschen ist Sicherheit eine absolute Priorität.

Wir müssen die physische und psychische Sicherheit der betreuten Personen/ Bewohner:innen und unserer Mitarbeiter:innen unbedingt gewährleisten. Die Sicherheit unserer Einrichtungen, Aktivitäten und Informationen ist ebenfalls wesentlich.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Sicherheitsverfahren und -protokolle (für die physische und IT-Sicherheit) in meinem Interesse und im Interesse der anderen zur Kenntnis zu nehmen.
- Meine Vorgesetzten über alle Praktiken zu unterrichten, die den Sicherheitsverfahren widersprechen und, falls nicht gehandelt wird, die Personalabteilung zu unterrichten oder das interne INTEGRITY-Meldesystem zu nutzen.
- Zu wissen, was zu tun ist oder an wen ich mich im Notfall wenden soll.
- Auf die systematische Dokumentation der Pflegehandlungen und möglichen Ereignisse zu achten.
- Das bestmögliche Gleichgewicht zwischen Sicherheit und Freiheit der betreuten Personen/ Bewohner:innen zu finden.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Anliegen im Zusammenhang mit der physischen oder der IT-Sicherheit nicht in den Hintergrund zu stellen (z. B. einen Notausgang offen stehen lassen und blockieren, um bei großer Hitze durchzulüften, den Zugang zu einem Notausgang mit Kartons zustellen, bis sie weggeräumt werden können, meine Codes für den digitalen Zugang und Passwörter nicht verdecken usw.).
- Das Einsehen präziser Informationen oder die Prüfung der Anwendungsmodalitäten eines Verfahrens nicht auf später zu verschieben.
- Die Verantwortung nicht von mir zu weisen: Sicherheit liegt in unser aller Verantwortung.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, die Gruppenrichtlinien zum Krisenmanagement zu lesen.

Es ist das Ende des Tages, ich habe bereits 15 Minuten überzogen. Ich habe die Tablette einer Bewohnerin auf ihren Nachttisch gelegt, denn sie wollte sie nicht gleich nehmen. Ich habe ihr die Wahl gelassen, sie bei Bedarf selbst zu nehmen, ich habe mir aber nicht die Zeit genommen, es im Register zu vermerken. Am nächsten Morgen sieht meine Kollegin die Tablette und fragt sich, was passiert ist.

Wenn ich mir die Zeit genommen hätte, mein Gespräch mit der Bewohnerin zu vermerken, hätte sich meine Kollegin nicht darüber gewundert, die Tablette am Morgen auf dem Nachttisch zu finden. Für das Wohlergehen unserer betreuten Personen ist es wichtig, alles aufzuschreiben und die Rückverfolgbarkeit der Informationen zu gewährleisten.



— Schutz und Sicherheit

Ein von uns betreuter Bewohner ist heute morgen ohne Wissen des Personals weggegangen. Ich stehe noch unter Schock, wenn ich daran denke, was ihm hätte passieren können. Was haben wir unterlassen?

Nullrisiko gibt es nicht. Es sollte keine Schuldzuweisung geben, sondern man sollte sich die Zeit für einen Erfahrungsaustausch im Team nehmen, um zu verstehen, was passiert ist.

Im Allgemeinen sollten wir verstärkt und permanent wachsam sein. Im Falle eines Weggehens ohne unser Wissen sollten wir dies sofort an die Einrichtungsleitung melden, denn es handelt sich um ein schwerwiegendes unerwünschtes Ereignis, aber auch und vor allem der Polizei. Die Sicherheit der Person steht an erster Stelle. Der Schlüssel ist also Kommunikation und Information: Vor allem darf das Ereignis nicht verschwiegen und muss unverzüglich gemeldet werden.

Einer meiner Kollegen verhält sich öfters unangemessen: Er wirkt schläfrig und hat regelmäßig Probleme mit dem Sprechen. Ich frage mich, ob er unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen oder Medikamenten steht. Ich weiß, dass er derzeit mit persönlichen Problemen zu kämpfen hat, und will seine Lage nicht verschlimmern. Was soll ich tun?

Es ist wichtig, dass ich meinen Vorgesetzten alle Verhaltensweisen melde, die irgendjemanden in Gefahr bringen könnten, allen voran meinen Kollegen selbst, und die die Sicherheit der von uns betreuten Personen oder anderer Mitarbeiter:innen gefährden könnten. Angesichts seiner Probleme könnte der Kollege an die Personalabteilung und die den Mitarbeiter:innen von Korian zur Verfügung stehenden psychologischen und/oder sozialen Unterstützungsangebote verwiesen werden.

Bei der Aufnahme in unsere Einrichtung wurde eine Bewohnerin einer medizinischen Beurteilung unterzogen, die eine Neigung zu Depressionen ans Licht gebracht hat. Wie sollen wir unsere Kompetenzen bei ihrer Pflege bestmöglich einsetzen, um ihre Sicherheit zu gewährleisten?

Die Eingangsuntersuchung ist eine erste Etappe, die uns dabei hilft, eine verstärkte Wachsamkeit bei Personen mit Suizid- und Depressionsneigungen an den Tag zu legen. Anschließend ergreifen wir Präventionsmaßnahmen (wir vermeiden es beispielsweise, dieser Bewohnerin ein Zimmer im oberen Stockwerk zu geben). Darüber hinaus ergreifen wir Maßnahmen zur Verhinderung (z. B. Einschränkung des Zugriffs auf gefährliche Gegenstände, die die Ausführung ermöglichen, wie Rasierer, Scheren ...). Schließlich achten wir darauf, das gesamte Personal über das spezifische Risiko bezüglich dieser Bewohnerin zu informieren, um unsere Wachsamkeit gemeinsam zu erhöhen.



— Privatsphäre und Datenschutz

Die Privatsphäre unserer Kund:innen und Mitarbeiter:innen sowie ihre personenbezogenen Daten zu schützen, ist Teil unserer Aufgaben.

Die betreuten Personen/Bewohner:innen und unsere Kolleg:innen vertrauen uns, indem sie uns ihre personenbezogenen oder sogar vertraulichen Daten mitteilen. Wir werden diesem Vertrauen gerecht.

Ich verpflichte mich dazu:

- So wenige personenbezogene Daten wie möglich zu erfassen und zu verarbeiten und diese stets nur zu legitimen geschäftlichen Zwecken zu verwenden.
- Den Zugang zu Dateien mit personenbezogenen Daten sorgfältig zu verwalten.
- Alles dafür zu tun, um den versehentlichen Verlust oder die versehentliche Löschung von Daten zu vermeiden.
- Jede Erkennung von Sicherheitslücken in unseren IT-Systemen oder internen Verfahren zu melden.
- Unsere Bewohner:innen und Kolleg:innen über die Art der von uns erhobenen Daten, die Art und Weise, in der wir sie verwenden, und die Modalitäten für die Kontaktaufnahme im Falle von Fragen zu informieren.

Ich verpflichte mich dazu:

- Keine Informationen über die betreuten Personen/ Bewohner:innen oder unsere Kolleg:innen an nicht berechnigte Dritte zu übermitteln.
- Keine geschäftlichen Daten zu persönlichen Zwecken oder Gesundheitsdaten zu kommerziellen Zwecken zu verwenden.
- Nicht auf Daten zuzugreifen, für die ich keine Berechnigung habe, selbst wenn ich die technische Möglichkeit dazu habe.
- Im öffentlichen Raum nicht über Kolleg:innen oder Bewohner:innen zu sprechen, indem ich sie namentlich nenne.

ZUR VERTIEFUNG bitten wir Sie, die IT-Charta von Korian sowie die für Ihre Tätigkeit geltende DSGVO-Vorgehensweise zur Kenntnis zu nehmen und sich für alle Fragen an Ihre:n Datenschutzbeauftragte:n (DPO) zu wenden.

Sie haben eine neue Partnerschaft mit einem Anbieter von häuslichen Pflegeleistungen unterzeichnet. Die Marketing- und Verkaufsabteilung möchte diese Dienstleistungen allen unseren Bewohner:innen und ihren Familien anbieten. Können dafür alle E-Mail-Adressen aus der Korian Datenbank genutzt werden?

Zunächst einmal müssen wir prüfen, ob die Personen, die wir kontaktieren möchten, ihre Einwilligung zum Erhalt von kommerziellen Informationen seitens aller unserer Partner erteilt haben.

Ich leite eine Einrichtung und werde von einer Bewohnerin angerufen, die mich bittet, ihre Daten zu löschen. Ich versuche, sie davon zu überzeugen, dass das keine gute Idee ist und dass wir mit ihr in Kontakt bleiben möchten. Man weiß ja nie, vielleicht würde sie unsere Hilfe oder unsere Dienstleistungen später benötigen. Habe ich recht?

Im Einklang mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat jede Person das Recht, auf ihre Daten zuzugreifen, Daten berichtigen oder löschen zu lassen, aber unter bestimmten Bedingungen auch das Recht, ihrer Nutzung zu widersprechen. Solche Anfragen seitens unserer betreuten Personen, der Bewerber, des Personals oder von Interessenten sollten spätestens innerhalb von 30 Tagen im Einklang mit dem geltenden Verfahren bearbeitet werden. Im Zweifelsfall wenden Sie sich bitte an Ihren Datenschutzbeauftragten.



— Privatsphäre und Datenschutz

Eine betreute Person leidet unter einer Hautreaktion. Ich würde diese gerne meinen Kollegen zeigen, um ihre Meinung zu einer geeigneten Behandlung einzuholen. Die einfachste Vorgehensweise wäre, ihnen ein Foto oder ein kurzes Video in unsere WhatsApp-Gruppe zu schicken. Ist das möglich?

Ich darf keine personenbezogenen Daten in die sozialen Netzwerke stellen oder über einen nicht gesicherten Messengerdienst wie WhatsApp übertragen. Im Falle des Verdachts einer Datenschutzverletzung (Verstoß gegen die Integrität, Verfügbarkeit oder Vertraulichkeit von Daten) muss ich unseren Datenschutzbeauftragten kontaktieren.

Ein Freund, der nicht bei Korian arbeitet, bittet mich, ihm die E-Mail-Adressen mehrerer meiner Teammitglieder zu geben, die ebenfalls Freunde sind, um sie zu beruflichen Zwecken zu kontaktieren. Darf ich das tun?

Nein, es ist wichtig, sich daran zu erinnern, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gruppe ein Recht auf Privatsphäre haben. Personenbezogene Daten dürfen nur nach ausdrücklicher vorheriger Genehmigung der betroffenen Personen übermittelt werden.



— Nutzung der Vermögenswerte von Korian

Die Vermögenswerte von Korian sind so zu pflegen, wie wir unsere persönlichen Gegenstände pflegen würden.

Korian verfügt über viele Sachwerte (Computer, medizinische Hilfsmittel und Medikamente, Gebäude, Einrichtungsgegenstände ...) und immaterielle Vermögenswerte (Marken, Kundendaten, Website, intern entwickelte Software ...).

Unsere gemeinsamen Zielsetzungen bestehen einerseits darin, die Sicherheit aller dieser Vermögenswerte für alle zu gewährleisten, und andererseits, jede Art von Verschwendung oder unzureichenden Lagerbeständen zu vermeiden.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Vermögenswerte von Korian gegen Diebstahl, Schäden und nicht sachgemäße Verwendung zu schützen.
- Bei Zweifeln hinsichtlich der sachgemäßen Nutzung eines Gegenstands die Hilfe und Ratschläge meiner Kolleg:innen in Anspruch zu nehmen.
- Die Bedienungsanleitungen der verschiedenen Geräte zu lesen.
- Die regelmäßige Wartung der Sachwerte/ immateriellen Vermögenswerte durchzuführen und sicherzustellen.
- Meine Kolleg:innen und die betreuten Personen/ Bewohner:innen über die sachgemäße Verwendung der verschiedenen Geräte und Vermögenswerte, die uns anvertraut sind, zu belehren.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Meine professionelle Ausrüstung von Korian nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen.
- Medizinische Hilfsmittel nicht für Zwecke zu nutzen, die nicht in den Protokollen vorgesehen sind, ohne dies zuvor mit einer qualifizierten Person besprochen und diskutiert zu haben.

Ich mache eine beruflich veranlasste Fahrt mit dem Auto. Ich halte an einer Tankstelle, nehme meine Handtasche und lasse meinen Laptop für jedermann sichtbar auf der Rückbank liegen. Ist das zu verantworten?

Wir müssen die Güter, die uns von Korian anvertraut wurden, mit der gleichen Sorgfalt behandeln wie unsere eigenen Dinge. Wir wenden die goldene Regel an: „Behandle die Sachen anderer so, wie du möchtest, dass andere deine eigenen behandeln.“

Ich bin Vorsitzender eines in der Region sehr bekannten Sportvereins. Ich widme dieser Aktivität sehr viel Zeit, die sich im Übrigen auf die Außenwirkung und das gute Image des Unternehmens auswirkt, da alle wissen, welchen Beruf ich habe. Ich müsste das Dienstfahrzeug der Einrichtung, in der ich arbeite, gelegentlich ausleihen, um zu einer Veranstaltung meines Sportvereins zu fahren. Ist das möglich?

Ich habe nicht das Recht, meine Arbeitszeit oder andere Ressourcen der Gruppe eigenmächtig zu nutzen.

Auch wenn es sich um die Unterstützung einer politischen, sportlichen oder Vereinsaktivität, meinen eigenen Bedarf oder um Hilfe für Familienmitglieder oder Angehörige handelt. Dazu wäre eine förmliche Sponsoring-Vereinbarung mit dem Unternehmen erforderlich.



— Sozialer Zusammenhalt und Inklusion

Im Rahmen unserer gesellschaftlichen Verantwortung engagieren wir uns bei unseren Stakeholdern, indem wir ausgewogene und langfristige Beziehungen mit ihnen vor Ort aufbauen.

Wir fördern die Einbindung unserer Tätigkeiten in das soziale Gefüge und in das Pflege- und Betreuungsnetz der Regionen, in denen wir präsent sind. Wir versuchen, die soziale Bindung durch unsere Aktivitäten zugunsten der betreuten Personen/Bewohner:innen und aller Akteure vor Ort zu fördern.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Die Öffnung meiner Einrichtung gegenüber dem Umfeld zu unterstützen (beispielsweise durch Einladung der Partner zu unseren Aktivitäten).
- Partnerschaften mit den Organisationen vor Ort, die von unseren Aktivitäten betroffen sind, zu fördern (andere medizinische, soziale oder medizinisch-soziale Einrichtungen, Vereine, Clubs ...).
- Die Flexibilität der Behandlungswege für die betreuten Personen in unserem Gesundheitsbereich zu gewährleisten.
- Die Integration von Personen, die schwer auf dem Arbeitsmarkt zu integrieren sind, in unseren Einrichtungen zu fördern.
- Generationsübergreifende Beziehungen und, im weiteren Sinne, den Austausch innerhalb der sozialen Gemeinschaft in unserem Umfeld zu fördern.
- Meine Vorgesetzten über meine Beteiligung an allen politischen oder Vereinsaktivitäten zu informieren, die mich daran hindern könnten, meine Aufgaben zu erfüllen, oder zu Verwechslungen zwischen meinen eigenen politischen und/oder gewerkschaftlichen Tätigkeiten mit denjenigen von Korian führen könnten.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Mich nicht allein an den internen Aktivitäten meiner Einrichtung auszurichten.
- Den Behandlungsweg der betreuten Personen/ Bewohner:innen außerhalb meiner Einrichtung nicht als etwas anzusehen, das mich nicht betrifft, oder ausschließlich als Konkurrenz.
- Bei der Einstellung nicht ohne vorrangigen Rückgriff auf lokale Ressourcen vorzugehen.
- Nicht im Namen der Gruppe politisch Partei zu ergreifen und nicht zuzulassen, dass eine Verwechslung zwischen meinen eigenen politischen Meinungen und meinem politischen Engagement und denjenigen von Korian entsteht.
- Keine Finanzmittel und materiellen Ressourcen der Gruppe zugunsten der Interessen einer politischen Partei oder eines Vereins zu nutzen (es sei denn, es liegt eine ausdrückliche Genehmigung der Vorgesetzten vor).
- Unsere Bewohner:innen nicht im Rahmen von Wahlen zu beeinflussen und dies auch nicht zu versuchen.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie unsere Dokumentation bezüglich unserer CSR-Ziele lesen:

- <https://www.korian.com/fr/notre-strategie-rse>
- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Ich bin Leiter einer Einrichtung und der Seniorenclub unserer Stadt wurde aufgelöst. Darf ich ältere Menschen aus der Stadt dazu einladen, sich an unseren Freizeitangeboten zu beteiligen?

Jede Initiative, die darauf abzielt, die Bedürfnisse unseres Ökosystems im Sinne der Inklusion zu erfüllen, ist willkommen. Ich stelle jedoch sicher, dass die gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß erfüllt werden. In diesem Fall kann ich beispielsweise eine förmliche Vereinbarung mit den städtischen Diensten unterzeichnen, die diese soziale Einrichtung verwalten.

Ich bin Leiter einer Einrichtung. Kann ich direkt Vereinbarungen mit lokalen Partnern abschließen oder muss ich Rücksprache mit der Region oder der Zentrale halten?

Alles, was zur Exzellenz des „Bestens umorgt“ und zum Wohlergehen der betreuten Personen beitragen kann, wird sehr unterstützt. Die Entwicklung einer Logik zugunsten von Einrichtungen vor Ort, um die Flexibilität der Behandlungswege für die Nutzer:innen zu gewährleisten und Betreuungsunterbrechungen zu vermeiden, ist wünschenswert.



Umweltschutz

Die ökologische Verantwortung ist nicht fakultativ, sondern zwingend. Korian nimmt sie als verantwortungsbewusstes Unternehmen sehr ernst.

Wir handeln im Einklang mit unseren fünf CSR-Verpflichtungen und verfolgen insbesondere die Ziele für nachhaltige Entwicklung der Vereinten Nationen Nummer 12 „Nachhaltige/r Konsum und Produktion“ sowie 13 „Maßnahmen zum Klimaschutz“.

✓ Ich verpflichte mich dazu:

- Alle Alltagshandlungen, selbst die kleinsten oder unbedeutendsten, unter einem „grünen“ Gesichtspunkt zu betrachten.
- Verschwendung und unseren CO₂-Fußabdruck zu reduzieren, indem wir unseren Energieverbrauch optimieren und bevorzugt Produkte mit Ökosiegel oder wiederverwendbare Produkte einsetzen.
- Mich mit Vorschlägen bei meinen Kolleg:innen einzusetzen (Carsharing, verantwortungsvoller Umgang mit Energie und Flüssigkeiten usw.), um sie bezüglich unserer Umweltverantwortung zu sensibilisieren.
- Die von meiner Einrichtung erzeugten Abfälle zu reduzieren und die Mülltrennung sowie das Recycling zu gewährleisten.
- Regelmäßig Daten zu bereinigen, um die Speicherkapazitäten der Unternehmenslaufwerke nicht unnötig zu überlasten.

✗ Ich verpflichte mich dazu:

- Meinen Computer herunterzufahren, wenn ich ihn nicht nutze.
- Die Heizung herunterzudrehen, wenn die Fenster geöffnet sind.
- Das Licht auszuschalten, wenn ich einen Raum verlasse.

ZUR VERTIEFUNG sollten Sie unsere Dokumentation bezüglich unserer CSR-Ziele lesen:

- <https://www.korian.com/en/our-csr-strategy>
- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>
- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Ich stelle fest, dass einige meiner Kollegen bei laufender Klimaanlage in den Räumlichkeiten häufig die Fenster oder Türen offen stehen lassen. Was soll ich tun?

Es gibt sicherlich „massivere“ ökologische Herausforderungen, aber auch kleine Schritte können eine große Wirkung haben. Ich achte darauf, keine Energie zu verschwenden, auch bei meinem alltäglichen Handeln. Es ist wichtig, dass sich alle dafür einsetzen und sich daran erinnern.



— Umweltschutz

In unseren Einrichtungen nutzen wir natürlich täglich viele Einwegprodukte (persönliche Schutzausrüstungen, Einweg-Medizinprodukte, Windeln usw.), die ein hohes Abfallaufkommen erzeugen. Wie kann man diese verpflichtende Nutzung mit unserem Wunsch, die Umwelt stärker zu schützen, vereinbaren?

Das ist ein wichtiger Punkt, bei dem wir alle wachsam sein müssen. Wann immer es möglich ist, Einwegprodukte durch Produkte/Vorrichtungen zu ersetzen, die nach Reinigung wiederverwendbar sind, hat die Gruppe diese Änderungen vorgenommen und wird dies auch weiterhin tun. In einigen Fällen und insbesondere aufgrund von Hygieneregeln ist ein solcher Ersatz jedoch nicht möglich. Daher ist es wichtig, dass jeder darauf achtet, diese Produkte in einer Weise und einer Menge zu nutzen, die den Erfordernissen entspricht, um einen übermäßigen Verbrauch und somit eine übermäßige Abfallerzeugung zu vermeiden.

Ich bin technischer Leiter einer Klinik und stelle fest, dass meine Vorgesetzte, die auch Leiterin der Einrichtung ist, ihr Büro häufig verlässt, ohne das Licht auszuschalten. Muss ich etwas sagen?

Wir müssen alle gemeinsam auf die natürlichen Ressourcen und die Umwelt achten. Jeder kann einmal einfache Dinge vergessen, wie etwa das Licht auszuschalten. Ich werde also mit meiner Vorgesetzten sprechen.

— Und wenn ich nach der Lektüre dieser Charta Zweifel bezüglich einer zu treffenden Entscheidung habe?

Wir sind nun bestens gerüstet! Wir können auf uns selbst und auf unser Unternehmen vertrauen.

Dennoch kann es vorkommen, dass wir mit unvorhergesehenen oder komplexen Situationen konfrontiert sind, in denen wir Zweifel bezüglich der Vorgehensweise haben.

Unterstützend können wir auf den „Ethik-Filter“ zurückgreifen, der aus Schlüsselfragen bezüglich der Handlung besteht:

1. Entspricht sie den Vorschriften?
2. Steht sie im Einklang mit der Ethik-Charta und den Qualitätsrichtlinien des Unternehmens?
3. Achtet sie die betreute Person/die Bewohnerin/den Bewohner?
4. Entspricht sie den Verpflichtungen, die wir in Bezug auf sie eingegangen sind?
5. Achtet sie die anderen Stakeholder (die Familie, meine Kolleg:innen, meine Vorgesetzten ...)?
6. Wenn sie öffentlich bekannt würde, würde ich mich damit wohlfühlen?
7. Wenn ich Argumente dafür liefern müsste, könnte ich es ohne Probleme tun?
8. Wenn diese Handlung für mich oder einen meiner Angehörigen gelten würde, erschiene sie mir akzeptabel?

Wenn die Antwort auf diese Fragen nicht immer positiv ist, sollten, je nach den mit der Entscheidung verbundenen Herausforderungen, die Kolleg:innen, die Vorgesetzten, die Personal- oder Ethik-Leitung bzw. die Ethik- und Compliance-Leitung der Gruppe (compliance@korian.com) zurate gezogen werden.



KORIAN

 @korian - 