



NACHHALTIGKEITSBERICHT 2018

MEDICLIN Aktiengesellschaft

Zu MEDICLIN gehören deutschlandweit 36 Kliniken, sieben Pflegeeinrichtungen, zwei ambulante Pflegedienste und neun Medizinische Versorgungszentren. MEDICLIN verfügt über knapp 8.300 Betten und beschäftigt rund 10.000 Mitarbeiter.

In einem starken Netzwerk bietet MEDICLIN dem Patienten die integrative Versorgung vom ersten Arztbesuch über die Operation und die anschließende Rehabilitation bis hin zur ambulanten Nachsorge. Ärzte, Therapeuten und Pflegekräfte arbeiten dabei sorgfältig abgestimmt zusammen. Die Pflege und Betreuung pflegebedürftiger Menschen gestaltet MEDICLIN nach deren individuellen Bedürfnissen und persönlichem Bedarf – zu Hause oder in der Pflegeeinrichtung.

Über MEDICLIN

Inhalt

- 4 MEDICLIN auf einen Blick**
- 5 Prolog**
- 5 Über diesen Bericht
- 5 Unser Nachhaltigkeitsmanagement
- 5 Wesentliche nichtfinanzielle Risiken
- 6 Unternehmerische Verantwortung und deren Umsetzung**
- 8 Unsere Stakeholder**

- 10 Wesentliche Themen unseres nachhaltigen Handelns**
- 10 Wirtschaftlichkeit
- 12 Patientenzufriedenheit
- 16 Mitarbeiterzufriedenheit
- 20 Energie- und Emissionsreduktion
- 24 Corporate Governance und Compliance

- 26 Anschriften und Impressum

HINWEIS

Um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten, verzichten wir im Bericht auf geschlechtsspezifische Doppelnennungen. Dies stellt keine Wertung dar. Alle Nennungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

MEDICLIN auf einen Blick

Wirtschaftskraft des Konzerns

in Mio. Euro	2018	2017	2016
Umsatzerlöse	645,1	609,1	580,3
EBIT	15,1	6,6	24,0
Konzernergebnis	7,8	4,0	16,6
Personalaufwand	391,3	363,1	334,7
Personalaufwandsquote in %	60,7	59,6	57,7
Operativer Cashflow	29,7	20,1	29,9
Investitionen (brutto)	49,3	46,8	28,1
Bilanzsumme	444,7	368,6	347,1
Eigenkapitalquote in % zum 31.12.	43,0	50,3	52,3

Weitere Leistungskennzahlen des Konzerns

	2018	2017	2016
Anzahl Fallzahlen (stationär)	122.954	122.259	121.427
Anzahl Pflegetage	k. A.	2.775.902	2.763.698
Auslastung in %	89,1	88,2	87,9
Betten/Pflegeplätze zum 31.12.	8.324	8.267	8.084

Beschäftigungskennzahlen

zum 31.12.	2018	2017	2016
Vollzeitkräfte	7.226	6.964	6.649
Mitarbeiter	10.101	9.858	k. A.
Frauen	8.049	7.847	k. A.
Männer	2.052	2.011	k. A.
Teilzeitquote in %	51,0	50,1	k. A.
Teilzeitquote Männer in %	27,9	23,9	k. A.
Teilzeitquote Frauen in %	56,8	56,6	k. A.

Umweltkennzahlen

in kWh	2017	2016	2009 ¹
Energiebezug insgesamt	139.850.801	141.371.497	145.049.336
Strom Gesamtverbrauch	37.401.721	37.444.374	38.256.800
davon durch Eigenerzeugung (BHKW)	15.392.837	14.800.123	2.140.226
davon durch Eigenerzeugung (BHKW) in %	41,2	39,5	5,6
Wärme Gesamtverbrauch	80.164.062	84.381.302	86.642.052
davon durch Eigenerzeugung (BHKW)	28.048.025	28.750.668	3.619.307
davon durch Eigenerzeugung (BHKW) in %	36,1	34,1	4,2
Wasser in m ³	644.228	624.507	649.968
CO ₂ -Emission in Tonnen	30.338	30.584	40.777

¹ Basisjahr: Im Jahr 2009 wurde das erste BHKW in Betrieb genommen.

Prolog

Über diesen Bericht

Wir möchten mit dem Nachhaltigkeitsbericht über Aktivitäten, Fortschritte und Ziele des Konzerns in den Bereichen Wirtschaftlichkeit, Umweltbelange, Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange, Corporate Governance und Compliance informieren. Der Bericht ergänzt und erweitert damit die Berichterstattung des Geschäftsberichts. Er dient zudem als Fortschrittsbericht der im Zusammenhang mit der Nachhaltigkeit angestoßenen Themen.

Als Gesundheitskonzern sieht MEDICLIN sich in der Verantwortung, über die gesetzlichen Anforderungen hinaus, den Bedürfnissen der Patienten und Mitarbeiter gerecht zu werden und sorgsam mit der Natur und ihren Ressourcen umzugehen. Neben den finanziellen Steuerungsgrößen nutzt der Vorstand daher auch nichtfinanzielle Leistungsindikatoren, wie Patientenbefragungen, Qualitätssicherung, Mitarbeiterförderung, Arbeitsschutz und Themen der Energie und Umwelt, um den Konzern insgesamt nachhaltig weiterzuentwickeln.

Da diese Themen schon in der Vergangenheit einen hohen Stellenwert bei MEDICLIN hatten, konnte das bisher Erreichte in die Bestandsaufnahme der erstmals für das Jahr 2017 erstellten nichtfinanziellen Konzernklärung (NFE) nach §§ 315b, 315c HGB einfließen. Die diesjährige Erklärung wurde aktualisiert und ist Bestandteil des im Geschäftsbericht 2018 enthaltenen zusammengefassten Lageberichts und Konzernlageberichts.

Die Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wurde in Bezug auf die NFE mit einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit nach dem Prüfungsstandard ISAE 3000 beauftragt. Der Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers ist im Geschäftsbericht 2018 auf den Seiten 177 ff. veröffentlicht.

Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich die Daten dieses Berichts auf das Geschäftsjahr 2018 bzw. 2017. Erläuterungen zur Berechnungsmethodik der absoluten und spezifischen Ressourcenverbräuche finden sich in den jeweiligen Texten. Die Angaben beziehen sich auf den MEDICLIN-Konzern.


Der Nachhaltigkeitsbericht der MEDICLIN erscheint in Zukunft einmal jährlich Ende März in deutscher Sprache.

Nachhaltigkeitsmanagement

Da Nachhaltigkeit ein fester Bestandteil unserer Unternehmensstrategie und unserer Berichterstattung ist, berichtet die Arbeitsgruppe direkt an den Vorstandsvorsitzenden. Die Aufgabe der Arbeitsgruppe ist es, die Fachabteilungen bei der Planung, der Zielsetzung und der Umsetzung von Nachhaltigkeitsaktivitäten zu unterstützen und die Fortschritte zu dokumentieren. Sie fungiert als Berater für alle Mitarbeiter und Abteilungen, wenn sie Fragen zum Thema Nachhaltigkeit haben. Zudem sammelt sie konzernweit Daten und Ergebnisse und verantwortet die Nachhaltigkeitsberichterstattung unseres Unternehmens.

Wesentliche nichtfinanzielle Risiken

Wir haben keine wesentlichen nichtfinanziellen Risiken, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf Ökologie und Gesellschaft haben, identifiziert.



**Der Umwelt- und Klimaschutz gewinnt angesichts von Klimawandel und Ressourcenverknappung weiter an Bedeutung.
Wir stellen uns diesen Anforderungen.**

Unternehmerische Verantwortung und deren Umsetzung

Die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen und ihre Entwicklungen, insbesondere der demografische Wandel und der medizinische und technische Fortschritt mit der damit einhergehenden Digitalisierung haben einen großen Einfluss auf die Geschäftstätigkeit und die Geschäftsentwicklung unseres Unternehmens. Zugleich gewinnt der Umwelt- und Klimaschutz angesichts von Klimawandel und Ressourcenverknappung weiter an Bedeutung. Wir wollen uns diesen Anforderungen stellen.

MEDICLIN sieht sich als Dienstleister. Wir kümmern uns medizinisch, therapeutisch und pflegerisch um die Gesundheit und das Wohlergehen von Menschen. Diese Dienstleistungen erbringen (noch) keine Roboter, sondern Menschen. Daher hängt der wirtschaftliche Erfolg maßgeblich vom Engagement und der Motivation der im Unternehmen tätigen Mitarbeiter ab. Wir sind deshalb davon überzeugt, dass ein verantwortungsvoller und fokussierter Umgang mit den Patienten und den Bewohnern unserer Seniorenheime sowie eine mitarbeiterorientierte transparente Personalpolitik und der nachhaltige Umgang mit den Ressourcen und der Umwelt die Akzeptanz der angebotenen Leistungen erhöht. Und zwar bei den Patienten, den Mitarbeitern und anderen Stakeholdern. Wir sind davon überzeugt, dass nachhaltiges unternehmerisches Handeln die finanzielle und wirtschaftliche Stabilität unseres Unternehmens langfristig unterstützt.

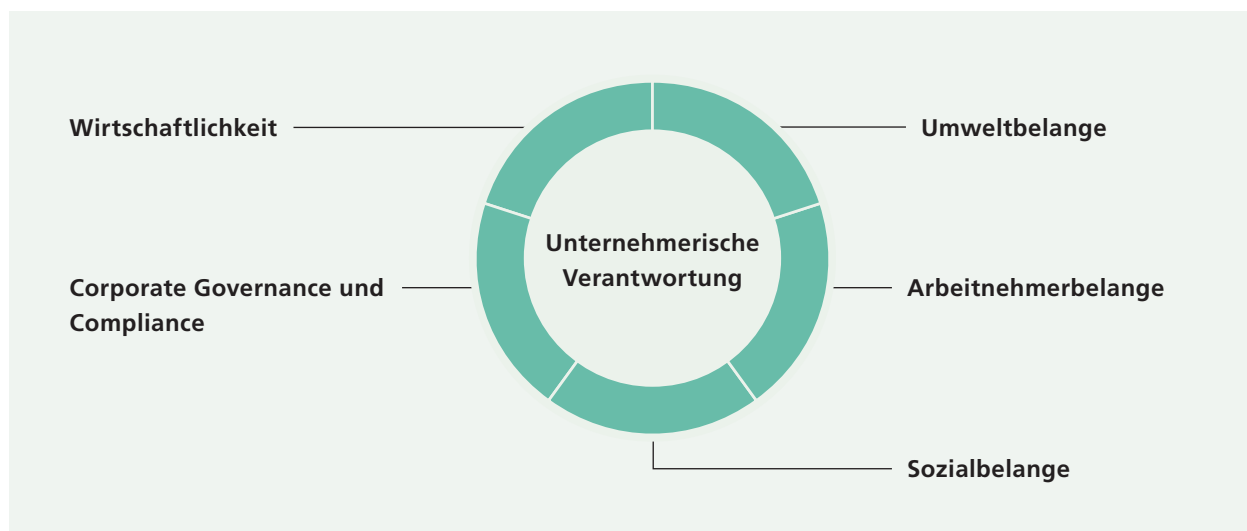
Das oberste Kontrollorgan im Bereich der nachhaltigen Unternehmensführung ist der Aufsichtsrat. Die Koordination und Weiterentwicklung nachhaltigkeitsrelevanter Aktivitäten und Initiativen innerhalb der MEDICLIN übernimmt eine Arbeitsgruppe, die direkt an den Vorstandsvorsitzenden berichtet.

Dieser Arbeitsgruppe gehören Mitarbeiter aus den Bereichen Personal, Energiemanagement, Finanzen, Einkauf, Qualitätsmanagement, Compliance, Marketing, Catering/Gastronomische Versorgung, Unternehmenskommunikation und Investor Relations an. Die jeweiligen Führungskräfte der Bereiche sind für die Umsetzung konkreter Maßnahmen und Projekte verantwortlich. Sie bündeln und organisieren die in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden Themen.

Die Aufgabe der Arbeitsgruppe ist es, bei der Planung, der Zielsetzung und der Umsetzung von Nachhaltigkeitsaktivitäten zu unterstützen und die Fortschritte zu dokumentieren. Sie fungiert als Berater für alle Mitarbeiter und Abteilungen, wenn sie Fragen zum Thema Nachhaltigkeit haben. Zudem wird sie konzernweit Daten und Ergebnisse sammeln und verantwortet die zukünftige Nachhaltigkeitsberichterstattung der MEDICLIN.

In diesem Bericht wurden die Informationen aus der erstmaligen Bestandsaufnahme im Jahr 2017 aktualisiert. Erweitert wurde das Team im Jahr 2018 durch Verantwortliche der MEDICLIN à la Carte. Die Tochtergesellschaft stellt die gastronomische Versorgung in den Einrichtungen des Konzerns sicher.

MEDICLIN sieht ihre unternehmerische Verantwortung in den Bereichen



Unsere Stakeholder

Ein kontinuierlicher Austausch mit den Stakeholdern unterstützt unsere Nachhaltigkeitsstrategie und ist Bestandteil der jährlichen Berichterstattung zu wesentlichen Themen der unternehmerischen Verantwortung.

Die Stakeholder der MEDICLIN sind vielfältig. Stakeholder sind Patienten und deren Angehörige, Mitarbeiter, Investoren, Aktionäre und Analysten, aber auch Zuweiser, Lieferanten und aufgrund des gastronomischen Angebots unserer Tochtergesellschaft MediClin à la Carte auch Schulen und Senioren-/Pflegeheime.

Wir wünschen uns einen offenen und vertrauensvollen Dialog mit unseren Stakeholdern. Die Kommunikation mit Investoren, Aktionären und Analysten erfolgt regelmäßig über Veröffentlichungen, auf der Bilanzpressekonferenz und auf der Hauptversammlung. Alle kapitalmarktrelevanten Informationen sind für diese Interessengruppe unter www.mediclin.de abrufbar. Über Rückmeldungen aus dieser Stakeholder-Gruppe wird der Vorstand regelmäßig informiert.

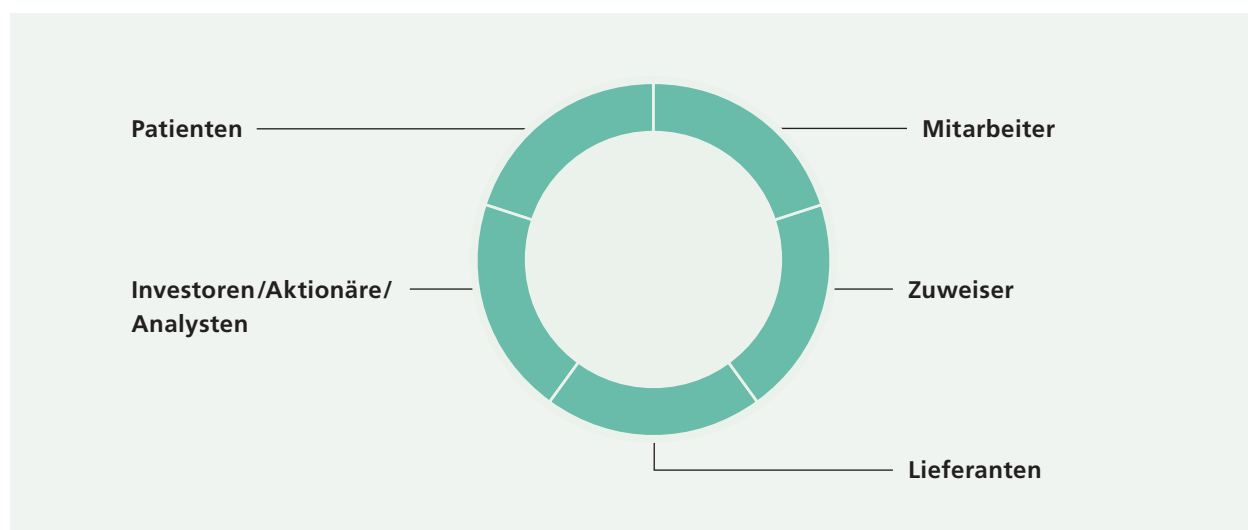
Die Kommunikation mit den Patienten erfolgt vor Ort in den Kliniken, individuell im Rahmen der Behandlung und allgemein durch Informationsveranstaltungen zu speziellen gesundheitsrelevanten Themen. Um die Zufriedenheit der Patienten zu erfahren und auch zu messen, erfolgt ein regelmäßiger Austausch mit den Patienten in Form von standardisierten Patientenbefragungen. Anregungen und Verbesserungsvorschläge, die sich aus diesen Umfragen ergeben, werden vom Qualitätsmanagement aufgenommen, umgesetzt und nachgehalten.

Was die Kommunikation mit den Mitarbeitern anbelangt, so informiert der Vorstand zweimal im Jahr in einer eintägigen Veranstaltung alle Führungskräfte über strategische und aktuelle Themen. Für 2019 ist eine Reihe von Dialog-Veranstaltungen geplant, in der die Mitarbeiter der Zentrale mit dem Vorstand Themen besprechen können, die sie in ihrer Arbeitswelt bewegen.

In Zukunft wollen wir den Austausch intensivieren und weitere Stakeholder in einen kontinuierlich stattfindenden Dialog einbinden.

Wir sind davon überzeugt, dass der Dialog mit den Stakeholdern dazu führt, dass die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unterschiedlicher Interessengruppen besser verstanden werden. Diese Erkenntnisse in das unternehmerische Handeln einzubeziehen, dient der Weiterentwicklung unseres Unternehmens.

Wesentliche Stakeholder der MEDICLIN





Wir sind davon überzeugt, dass der Dialog mit den Stakeholdern dazu führt, die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unterschiedlicher Interessengruppen besser zu verstehen.

Wesentliche Themen unseres nachhaltigen Handelns

Wir haben Mitte des Jahres 2017 das Projekt Nachhaltigkeitsberichterstattung gestartet. In einem ersten Schritt haben wir die relevanten Nachhaltigkeitsthemen unter Zugrundelegung der GRI-Standards identifiziert. In einem zweiten Schritt wurde analysiert, ob die ermittelten relevanten Themen eine Auswirkung auf die Leistungsfähigkeit der MEDICLIN haben können. Für den Aspekt Achtung der Menschenrechte haben wir keine wesentlichen Themen identifiziert. Als wesentliche Themen wurden neben der

- Wirtschaftlichkeit die
- Patientenzufriedenheit (Sozialbelange)
- Mitarbeiterzufriedenheit (Arbeitnehmerbelange)
- Energie- und Emissionsreduktion (Umweltbelange) sowie
- Corporate Governance und Compliance
(Bekämpfung von Korruption und Bestechung)

definiert. Im Jahr 2018 haben wir die Analyse der wesentlichen Themen aktualisiert und festgestellt, dass die als wesentlich identifizierten Themen unverändert sind.

Wirtschaftlichkeit

MEDICLIN informiert regelmäßig über die Geschäftsentwicklung des Konzerns sowohl in Quartals- als auch in Jahresberichten. Die Berichterstattung erfolgt in Anwendung von § 315e Abs.1 HGB nach den Vorschriften der am Abschlussstichtag gültigen und von der Europäischen Union anerkannten International Financial Reporting Standards (IFRS) des International Accounting Standards Board (IASB), London, sowie den Interpretationen des IFRS Interpretation Committee (IFRS IC).

Wirtschaftliches Handeln ist eine wesentliche Vorgabe für alle Führungskräfte im Konzern. Beispielhaft zeigt sich im Einkauf (Beschaffung/Materialwirtschaft), in der Gastronomie und im Ressourcenmanagement (Energie, Emission und Abfall), dass Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit sich ergänzen können, und zwar nicht nur im Sinne von shared services.

EINKAUF

Drei wesentliche Forderungen haben die Mitarbeiter des Einkaufs in Bezug auf ihre Lieferanten definiert: Qualität, Liefertreue und Wirtschaftlichkeit. Die Forderung, nur Lieferanten oder Produkte auszuwählen, die alle Nachhaltigkeitskriterien erfüllen, lässt sich nur bedingt umsetzen. Die Anforderungen bezüglich Qualität, Sicherheit, Hygiene und Zertifizierung der im Gesundheitsbetrieb unseres Unternehmens eingesetzten Produkte und Geräte stehen hier absolut im Vordergrund.

Sämtliche Beschaffungen werden wirtschaftlich über den Zentraleinkauf abgewickelt. Der Einkauf ist Ansprechpartner für die Kliniken bei der Beschaffung von medizinischen Produkten und medizintechnischen Geräten. Auch die Beschaffung von medizinischem Verbrauchsmaterial erfolgt standardisiert durch den Einkauf.

Die Versorgung mit Arzneimitteln ist gesetzlich geregelt. Laut dem Arzneimittelgesetz (AMG) muss eine regionale Versorgungsstruktur gewährleistet sein.

Dienstleister wie Labore und Wäschereien müssen ebenfalls bundesweit vertreten sein und die Anforderungen des Gesundheitswesens erfüllen. Die logistische Versorgung liegt hier in der Verantwortung der Lieferanten.

Bisher unternimmt MEDICLIN keine aktive Überprüfung von Lieferanten in Bezug auf ökologische Nachhaltigkeitskriterien. Möglich wäre auch nur eine Prüfung bei Lieferanten außerhalb des branchenspezifischen Bedarfs, zum Beispiel für Büroartikel, Möbel, Elektroartikel usw. Hier arbeiten die Mitarbeiter des Einkaufs bereits mit einem Anbieter für Büroartikel zusammen, der eigene verbindliche Umweltrichtlinien für sich definiert hat.

Die Mitarbeiter des Einkaufs sind auch zuständig für den Fuhrpark, der rund 180 Fahrzeuge umfasst, inklusive Fahrzeugen des ambulanten Pflegedienstes und Fahrzeugen für den Patiententransport. Derzeit prüfen die Mitarbeiter, inwieweit Elektro- und/oder Hybridfahrzeuge ökologisch und wirtschaftlich sinnvoll eingesetzt werden können.

GASTRONOMIE


Nachhaltiges Wirtschaften im Bereich der gastronomischen Versorgung der MEDICLIN wurde von den Mitarbeitern der Tochtergesellschaft MEDICLIN à la Carte in den letzten Jahren umgesetzt.

Durch die Einführung eines konzernweiten einheitlichen Speiseplans waren die Mitarbeiter der MEDICLIN à la Carte in der Lage, die Lebensmittelbestellungen zu bündeln und auf ein Minimum an Lieferanten zu reduzieren. Durch Anpassung der Produkte wurde das Sortiment gestrafft und die Anzahl der Anlieferungen deutlich reduziert, das heißt, durchschnittlich sind nur noch 1/3 der üblichen Anlieferungsfahrten notwendig. Alle unsere Lieferanten, außer die regionalen Bäcker und Getränkelieferanten, sind zertifiziert. Die Bündelung der Anlieferung hat zu einer deutlichen Einsparung von Lieferantenanlieferungen geführt.

Durch ein einheitliches Bestellsystem, in welchem von der Klinik die geplante Patientenzahl pro Tag eingegeben wird und die entsprechenden Portionsgrößen hinterlegt sind, kaufen die Betriebsstätten sehr gezielt ein und Fehl- und große Übermengen werden vermieden. So ist es den Mitarbeitern der MEDICLIN à la Carte gelungen, Lebensmittelabfälle deutlich zu reduzieren und damit Ressourcen einzusparen und die Umwelt durch weniger Fahrten zu schonen.

ENERGIE UND EMISSION

Im Jahr 2009 haben wir an einem Klinikstandort das erste Blockheizkraftwerk (BKH) des Unternehmens installiert. Im Jahr 2018 sind es bundesweit 33 BHKWs. Das heißt, wir werden voraussichtlich 2018 rund 43 % des im Unternehmen verbrauchten Stroms und rund 36 % der verbrauchten Wärme selbst erzeugen. Der Rückgang der zugekauften Energiemengen über die Jahre hatte den wirtschaftlichen Effekt, dass die deutlichen Preissteigerungen für die Energieanteile Strom und Gas zum Teil kompensiert werden konnten.



Maßgeblich für den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens ist die Patientenzufriedenheit.



Patientenzufriedenheit

MEDICLIN bietet eine hochwertige medizinische Versorgung entlang des gesamten Behandlungsprozesses. Da das Know-how unseres Unternehmens von der ambulanten Versorgung über die akut-stationäre Betreuung bis hin zu Reha-Angeboten oder Leistungen der Pflege reicht, können wir die einzelnen Bereiche der medizinischen Versorgung effizient miteinander verknüpfen und vernetzen. Das Geschäftsmodell der integrierten Versorgung führt zu einer optimalen Versorgung der Patienten.

MEDICLIN betreibt bundesweit 55 Einrichtungen. Hierzu zählen Akuthäuser (Krankenhäuser/Fachkliniken), Rehakliniken, Pflegeheime und Medizinische Versorgungszentren. Das medizinische Leistungsangebot der MEDICLIN ist breit gefächert und qualifiziert. Fachliche Schwerpunkte bilden die Neurologie, Neurologische Frührehabilitation, Neurochirurgie und Neuroradiologie, Psychosomatik und Psychiatrie, Orthopädie sowie Geriatrie. Darüber hinaus gibt es an einzelnen Standorten besondere Kompetenzen in den Bereichen HNO (Tinnitus, Cochlea-Implantat), Onkologie (Strahlentherapie) und Innere Medizin (z. B. Kardiologie, Pneumologie, Endokrinologie). An einigen Standorten bietet MEDICLIN Leistungen im Bereich der stationären Pflege an.

Die Akutkliniken der MEDICLIN bieten exzellente Behandlung und Qualität. Unter Exzellenz versteht MEDICLIN eine individuell auf den Patienten abgestimmte Behandlung, sehr gute Behandlungsergebnisse, die Arbeit in interdisziplinären Teams und die Verzahnung von Akutbehandlung und Rehabilitation. Voraussetzungen sind dafür fachlich speziell ausgebildete Mediziner und Mitarbeiter mit klinisch-wissenschaftlicher Expertise. Die MEDICLIN Rehakliniken bieten ein breites und innovatives Spektrum an Therapie- und Pflegeleistungen. Dadurch erhalten die Patienten ein individuell auf ihre Bedürfnisse und Möglichkeiten abgestimmtes Therapiekonzept nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen. In den Seniorenheimen der MEDICLIN werden die Bewohner von kompetenten Pflegekräften je nach ihren Bedürfnissen und Fähigkeiten betreut und gefördert. Darüber hinaus betreibt MEDICLIN neun Medizinische Versorgungszentren mit vernetzten ambulanten Leistungsstrukturen.

Um die hohe Qualität der medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Leistung aufrechtzuerhalten, dienen die Ergebnisse der internen und externen Maßnahmen aller Kliniken zur Qualitätssicherung als Informationsquelle für unser zentrales Qualitätsmanagement. Wir nutzen diese Erkenntnisse aktiv – denn sie unterstützen eine qualifizierte Patientenversorgung und bilden gleichzeitig die Grundlage für einen qualitätsorientierten Wettbewerb.

Alle MEDICLIN Kliniken beteiligen sich aktiv an folgenden bundesweiten Qualitätssicherungsprogrammen der Kostenträger:

- Fünf-Punkte-Programm der DRV: externes Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung
- QS-Reha[®]: Qualitätssicherung in der medizinischen Rehabilitation
- Bundeseinheitliche Qualitätssicherung in der stationären Akutversorgung auf Bundes- und Landesebene

Um die Qualität erbrachter Leistungen transparenter zu machen, nehmen unsere Einrichtungen über die gesetzlichen Anforderungen der Qualitätssicherung hinaus freiwillig an weiteren fachspezifischen Qualitätssicherungsverfahren teil. Ein Beispiel dafür: TK EVA-Reha des MDK Rheinland-Pfalz (ein Projekt der Techniker Krankenkasse zur Evaluation der Rehabilitation).

Zusätzlich beteiligen wir uns an länderspezifischen Qualitätssicherungsprogrammen für ausgewählte akutstationäre Leistungsbereiche sowie an Qualitätssicherungsmaßnahmen im Rahmen von Disease-Management-Programmen und Integrierten Versorgungsverträgen.

Inwieweit die medizinische, therapeutische und pflegerische Kompetenz auch zu einer Zufriedenheit über die erbrachten Leistungen führt, messen wir in regelmäßig durchgeführten Patientenbefragungen.


Unser Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit durch geeignete Maßnahmen beständig weiter zu erhöhen. Daher werden in allen Kliniken kontinuierlich umfangreiche schriftliche Patientenbefragungen durchgeführt. Die Patienten können die allgemeine sowie die medizinische und/oder therapeutische Behandlung und Betreuung ebenso wie die versorgungsrelevanten und räumlichen Gegebenheiten bewerten. Diese Befragungen erfolgen anonym. Sie werden durch ein externes Institut ausgewertet und vierteljährlich in unsere Einrichtungen zurückgemeldet. Um eine Verbesserung der Patientenzufriedenheit zu erreichen, werden innerhalb des Konzerns die Ergebnisse der Kliniken in Form eines internen Benchmarkings genutzt. Bei erkanntem Handlungsbedarf werden von der Klinikleitung in Abstimmung mit dem Qualitätsmanagement Maßnahmen eingeleitet und deren Wirksamkeit in Folgebefragungen systematisch überprüft. Der Vorstand wird regelmäßig über die Ergebnisse informiert. Externe fachgebietsbezogene Befragungen werden in unseren Rehabilitationskliniken durch die Deutsche Rentenversicherung (DRV) durchgeführt. Die Ergebnisse werden von der Klinikleitung an das Qualitätsmanagement weitergeleitet und fließen ebenfalls in das Benchmarking ein.

Darüber hinaus wurde 2018 ein Projekt zur patientenseitigen Messung von Ergebnisqualität in der Rehabilitation initiiert (Patient Reported Outcome Measure). Die Pilotierung in der Orthopädie ist 2018 angelaufen, es folgen entsprechende Verfahren in der Onkologie und Psychosomatik im Jahr 2019.

Im Jahr 2018 lag die Patientenzufriedenheit im Konzern, gemessen an der durchschnittlichen Weiterempfehlungsquote, bei 84 %.

Externe fachgebietsbezogene Befragungen werden in unseren Rehabilitationskliniken durch die Deutsche Rentenversicherung (DRV) durchgeführt und fließen ebenfalls in das interne Benchmarking ein. Der ermittelte Wert für die Gesamtzufriedenheit stieg in unseren Rehabilitationskliniken im Jahr 2018 gegenüber dem Vorjahr von 69,5 Qualitätspunkten auf 71,0 Qualitätspunkte, das heißt gegenüber dem Jahr 2017 um 2,2 %.

Maßgeblich für den wirtschaftlichen Erfolg der MEDICLIN ist die Patientenzufriedenheit. Sie ist somit ein wichtiger Aspekt, um die Qualität der Leistungserbringung systematisch zu messen und zu steuern.



Unsere Mitarbeiter mit ihrem Know-how und ihren vielfältigen Talenten sind eine zentrale Einflussgröße für den unternehmerischen Erfolg.



Mitarbeiterzufriedenheit

Unser Unternehmen bietet eine Vielzahl an Aufgabenfeldern. Im Zentrum jeden Tuns steht jedoch immer der Mensch. Unsere Mitarbeiter mit ihrem Know-how und ihren vielfältigen Talenten sind eine zentrale Einflussgröße für den unternehmerischen Erfolg. Ziel des Konzerns ist es daher, sich dauerhaft als attraktiver Arbeitgeber zu etablieren und seiner sozialen Verantwortung nachzukommen.

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter sind für ein erfolgreiches Unternehmen in der Gesundheitsbranche wesentlich. Daher sieht MEDICLIN die angebotenen Qualifizierungsmöglichkeiten und Weiterbildungsmaßnahmen als wichtige Aspekte der Mitarbeiterbindung an. In einer Konzernbetriebsvereinbarung zur Fort- und Weiterbildung haben sich der Vorstand und der Konzernbetriebsrat darauf verständigt, berufliche Weiterbildung zu unterstützen.

Die MediClin Akademie fördert durch systematische Personalentwicklung die Kompetenzen und Motivation der Mitarbeiter und bildet sie zielgerichtet weiter. Die Angebote reichen von fachspezifischen Themen bis hin zu Seminaren, die Schlüsselqualifikationen vermitteln. Im Jahr 2018 wurden insgesamt 139 Seminare (Vorjahr: 175 Seminare) abgehalten, an denen 1.342 Mitarbeiter (Vorjahr: 1.293 Mitarbeiter) teilgenommen haben. Dies zeigt unserer Meinung nach ein konstant hohes Interesse am Weiterbildungsangebot der MediClin Akademie. Mehr als 13 % der Mitarbeiter der MEDICLIN nutzten in den Jahren 2017 und 2018 das Angebot der Akademie.

Die MediClin Akademie hat sich eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 bis Mitte 2020 zum Ziel gesetzt. Damit soll dokumentiert werden, dass die Akademie den Teilnehmern eine qualifizierte Fort- und Weiterbildung anbietet und die Qualifizierung in die strategische Ausrichtung des Konzerns eingebunden ist.

Für MEDICLIN sind neben der Mitarbeiterförderung familiengerechte Arbeitsbedingungen wichtige Themen, um qualifiziertes Personal zu gewinnen und zu halten. Das Unternehmen bietet individuelle Teilzeitmodelle, die sich an den Betreuungszeiten der Kinder und an den familiären Bedürfnissen orientieren. Manche MEDICLIN-Einrichtungen kooperieren mit lokalen Kindergärten, deren Öffnungszeiten sich am Schichtdienst orientieren. MEDICLIN bietet Beratung bei der Pflege von Angehörigen. Pflege-Guides informieren Berufstätige, die Angehörige zuhause pflegen, unter anderem über Gesetze, Vorschriften und Abläufe der häuslichen Pflege. Enden Eltern- oder Pflegezeit, wird für einen einfachen Wiedereinstieg in den Beruf gesorgt. Mehr als 50 % unserer Mitarbeiter arbeiten Teilzeit.

Anzahl Mitarbeiter

	31.12.2018	in %	31.12.2017	in %
Männer	2.052	20,3	2.011	20,4
Frauen	8.049	79,7	7.847	79,6
Insgesamt	10.101	100,0	9.858	100,0

Arbeitsverträge

	31.12.2017	in %
Befristet	1.679	17,0
Unbefristet	8.179	83,0
Insgesamt	9.858	100,0

Beschäftigung

zum 31.12.2018	Männer	in %	Frauen	in %	Insgesamt	in %
Vollzeit	1.480	72,1	3.479	43,2	4.949	49,0
Teilzeit	572	27,9	4.570	56,8	5.142	51,0
Insgesamt	2.052	100,0	8.049	100,0	10.091	100,0

zum 31.12.2017	Männer	in %	Frauen	in %	Insgesamt	in %
Vollzeit	1.237	76,1	2.848	43,5	4.085	49,9
Teilzeit	389	23,9	3.706	56,5	4.095	50,1
Insgesamt	1.626	100,0	6.554	100,0	8.180	100,0

Neueinstellungen

zum 31.12.2018	Männer	in %	Frauen	in %	Insgesamt	in %
Unter 30 Jahre	154	34,4	531	35,6	685	35,3
30 – 50 Jahre	193	43,1	661	44,3	854	44,0
Über 50 Jahre	101	22,5	299	20,1	400	20,6
Insgesamt	448	100,0	1.491	100,0	1.939	100,0

zum 31.12.2017	Männer	in %	Frauen	in %	Insgesamt	in %
Unter 30 Jahre	245	39,9	605	37,6	850	38,3
30 – 50 Jahre	239	38,9	669	41,6	908	40,9
Über 50 Jahre	130	21,2	334	20,8	464	20,9
Insgesamt	614	100,0	1.608	100,0	2.222	100,0

Rückkehrer nach Elternzeit

in %	2018			2017		
	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt
Elternzeit in Anspruch genommen	49	437	486	42	406	448
Rückkehrer nach Elternzeit	51	127	168	37	139	176

Unser betriebliches Gesundheitsmanagement verbindet die Ziele und Maßnahmen von Arbeitsschutz und betrieblicher Gesundheitsförderung. Mit unserem Betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) wird Mitarbeitern geholfen, die nach einer längeren Krankheit entsprechend ihrer Leistungsfähigkeit an den Arbeitsplatz zurückkehren wollen.

MEDICLIN konnte trotz Fachkräftemangel in der Branche die Zahl ihrer Mitarbeiter in allen Beschäftigungsgruppen deutlich erhöhen, was für die Attraktivität der MEDICLIN als Arbeitgeber spricht.

Unsere Mitarbeiter identifizieren sich mit dem Nachhaltigkeitsgedanken und engagieren sich für unsere Umweltziele.





Energie- und Emissionsreduktion

Ziel des Energiemanagements ist es, den Energieverbrauch konzernweit nachhaltig zu senken. Im November 2017 wurde gemeinsam mit dem Vorstand festgelegt, den Energieverbrauch um 5 % im Zeitraum von fünf Jahren (Basisjahr 2016) unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu senken. Als Kennzahl soll hier zukünftig die Größe „primärer Energieaufwand pro Pflageitag“ dienen.

Eine effiziente und nachhaltige Nutzung von Energie ist für uns Teil der Unternehmenspolitik. Im Jahr 2017 haben 31 Blockheizkraftwerke (BHKWs) an 23 Standorten 41,2 % des gesamten Strombedarfs der MEDICLIN erzeugt (2016: 29 BHKWs an 23 Standorten 39,5 %).

Die Ergebnisse des Energieberichts für das Jahr 2017 zeigen, dass bei nahezu konstantem Stromverbrauch (2017: 37.401.721 kWh; 2016: 37.444.373 kWh) der Anteil des durch die BHKWs erzeugten und selbst verbrauchten Stroms um 4,0 % oder um 592.714 kWh auf 15.392.837 kWh gestiegen ist. Was den Gesamtverbrauch an Wärme anbelangt, so reduzierte sich der Verbrauch im Jahr 2017 gegenüber dem Vorjahr um 5,0 %. (2017: 80.164.062 kWh; 2016: 84.381.302 kWh). Der Anteil der durch die BHKWs erzeugten und selbst verbrauchten Wärme erhöhte sich um 0,7 % oder um 197.357 kWh auf 28.948.025 kWh.



Die hocheffiziente Erzeugung von Strom und Wärme mittels Kraft-Wärme-Kopplung sorgt auch für eine Reduzierung des CO₂-Ausstoßes. So konnte die CO₂-Emission von 30.584 Tonnen im Jahr 2016 auf 30.338 Tonnen im Jahr 2017 gesenkt werden. Betrachtet man den Effekt aus Sicht des Jahres 2009, in dem das erste BHKW in Betrieb ging, so konnte die CO₂-Emission von 40.777 Tonnen im Jahr 2009 gegenüber 2017 um 25,6 % reduziert werden.

Im Jahr 2018 haben wir zwei weitere BHKWs in Betrieb genommen, sodass auch 2018 mit einer weiteren Senkung des Energieverbrauchs und der CO₂-Emission gerechnet werden kann. Die Zahlen für die CO₂-Emissions-Reduktion im Jahr 2018 werden im September 2019 vorliegen.

Die Aktivitäten des Energiemanagements sind in einer eigenen Gesellschaft, der MediClin Energie GmbH, gebündelt. Die Mitarbeiter der MediClin Energie GmbH stellten Mitte 2017 erstmals allen Standorten für das Jahr 2016 einen ausführlichen Energiebericht zur Verfügung. Dieser Bericht wird seitdem jährlich erstellt. Im Rahmen der Einführung des Energiemanagements soll so eine Bewusstseinssteigerung im Umgang mit der Ressource Energie gefördert werden.

Neben den absoluten Verbräuchen erfolgt ein Benchmarking zu anderen Einrichtungen der MEDICLIN. Neben den monatlichen Strom- und Gasreports soll dieser Bericht dazu beitragen, den Verantwortlichen einen besseren Überblick über die eigene Einrichtung, auch im Vergleich mit anderen Einrichtungen, zu ermöglichen. In regelmäßigen Management Reviews und einem jährlich erstellten Energiebericht wird der Vorstand über die Umsetzung der verabschiedeten Maßnahmen unterrichtet.

MEDICLIN bzw. ihre Einrichtungen sind nach ISO 50001 zertifiziert. In der Dokumentation zum Energiemanagementsystem nach DIN EN ISO 50001:2011 sind die Leitlinien und die Einbindung der Konzernführung definiert und festgelegt. Eine Re-Zertifizierung wird im Jahr 2019 angestrebt.

Zum Thema Umweltmanagement gehören auch Überlegungen in Bezug auf den Fuhrpark unseres Unternehmens. Rund 180 Fahrzeuge umfasst der Fuhrpark einschließlich Fahrzeugen des ambulanten Pflegedienstes und Fahrzeugen für den Patiententransport.

Hier gilt, dass wir nutzungsorientiert in eine moderne energieeffiziente Fahrzeugflotte investieren. Das heißt, abhängig von den Einsatzbedingungen und unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit werden sukzessive Fahrzeuge ausgetauscht bzw. neue Fahrzeuge angeschafft. Im Jahr 2018 wurde von den rund 180 Fahrzeugen ein Fahrzeug gegen ein elektrisch betriebenes Fahrzeug ausgetauscht.

Unser Ansatz, Energie und Emissionen zu reduzieren, führt nicht nur zu ökologischen, sondern auch zu wirtschaftlichen Verbesserungen.

Corporate Governance und Compliance

Corporate Governance und Compliance sind wesentliche Bestandteile des unternehmerischen Handelns unseres Unternehmens. Für die Mitarbeiter im Konzern ist es selbstverständlich, geltendes Recht und freiwillige Selbstverpflichtungen, die auf ethischen Grundsätzen basieren, einzuhalten.

Dem Vorstand, den Führungskräften und den Mitarbeitern dient als Leitfaden für die Einhaltung aller anwendbaren rechtlichen Vorgaben und als Prinzip ethischer und moralischer Integrität der Code of Conduct. Der im Jahr 2018 verabschiedete Code of Conduct fasst die Grundsätze und Leitlinien zusammen, die für alle Organe, Führungskräfte und Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit verbindlich sind. Der Code of Conduct ist im Internet als Teil der Erklärung zur Unternehmensführung veröffentlicht.

Weitere Grundlagen unseres Handelns sind das deutsche Aktiengesetz und der Deutsche Corporate Governance Kodex. Die Entsprechenserklärung zum Deutschen Corporate Governance Kodex sind auf der Homepage unter www.mediclin.de veröffentlicht.

Um sicherzustellen, dass unsere Mitarbeiter Gesetze richtig anwenden und damit vor Gesetzesverstößen bewahrt werden, unterstützt ein Compliance-Management-System konzernweit die Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen sowie die im Unternehmen geltenden Konzernrichtlinien.

Die Aufgabe von Compliance ist es, bei MEDICLIN konzernweit die Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen sowie der im Unternehmen geltenden Konzernrichtlinien sicherzustellen. Das Compliance-Konzept dient als internes Steuerungsinstrument in Bezug auf die Umsetzung und die Ziele von Compliance in der MEDICLIN.

Das Konzept umfasst die Implementierung von Compliance-Prozessen, die Aufnahme, Inventarisierung und das Monitoring von Compliance-Risiken, die Beratung in Compliance-Fragestellungen, die Einrichtung und Unterhaltung eines Hinweisgebersystems sowie die Schulung der Mitarbeiter in Compliance-Themen und die Erstellung eines turnusmäßigen Compliance-Berichts.

Jedem unserer Mitarbeiter steht die Möglichkeit offen, geschützt Hinweise auf Rechts- und Richtlinienverstöße oder sonstiges Fehlverhalten im Unternehmen zu geben. Diese Hinweise bekommt der Compliance-Beauftragte vertraulich zur weiteren Verfolgung.

MEDICLIN gibt ihren Mitarbeitern durch interne Verhaltensanweisungen konkrete Vorgaben für rechtlich und ethisch einwandfreies Verhalten. Darüber hinaus wurden verbindliche Vorgaben für Mitarbeiter in einzelnen Verantwortungsbereichen erlassen, so etwa zum Umgang mit Patientendaten und Unternehmensinformationen, zur Zusammenarbeit mit anderen Partnern des Gesundheitswesens und der Industrie, zu finanziellen Zuwendungen und Korruption u. a. m.

Der Vorstand hat den Compliance-Beauftragten angewiesen, regelmäßig über Compliance zu berichten und einmal jährlich einen Bericht zu erstellen. Ferner beauftragt der Vorstand regelmäßig die Durchführung von stichprobenartigen Kontrollen anhand von Compliance-Audits.

Die Ergebnisse und eventuell daraus abzuleitende Maßnahmen werden in dem oben genannten Bericht zusammengefasst und dem Vorstand und dem Aufsichtsrat zur Kenntnis gegeben. MEDICLIN sind im Berichtsjahr 2018 keine Compliance-Verstöße bekannt geworden.

Für die Mitarbeiter der MEDICLIN ist es selbstverständlich, geltendes Recht und freiwillige Selbstverpflichtungen, die auf ethischen Grundsätzen basieren, einzuhalten.

Anschriften und Impressum

MEDICLIN Aktiengesellschaft

Okenstraße 27
77652 Offenburg
Telefon +49(0)781/4 88-0
Telefax +49(0)781/4 88-133
E-Mail info@mediclin.de
www.mediclin.de

Public Relations

Gabriele Eberle
Telefon +49(0)781/4 88-180
Telefax +49(0)781/4 88-184
E-Mail gabriele.eberle@mediclin.de

Investor Relations

Alexandra Mühr
Telefon +49(0)781/4 88-326
Telefax +49(0)781/4 88-184
E-Mail alexandra.muehr@mediclin.de

© 2019

Herausgeber:
MEDICLIN Aktiengesellschaft,
Offenburg

Konzept, Design und Mediengestaltung:
Designerwerk/Janine Weise,
Kronberg im Taunus

Bildnachweis:
Robert Kneschke (Umschlag),
MEDICLIN AG

