



# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

MEDICLIN Aktiengesellschaft



MEDICLIN sieht sich als Dienstleister. Wir kümmern uns medizinisch, therapeutisch und pflegerisch um die Gesundheit und das Wohlergehen unserer Patienten und Bewohner. Diese Dienstleistungen erbringen (noch) keine Roboter, sondern Menschen. Daher hängt der wirtschaftliche Erfolg maßgeblich vom Engagement und der Motivation unserer 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.

**Nachhaltiges unternehmerisches Handeln unterstützt langfristig die finanzielle und wirtschaftliche Stabilität der MEDICLIN.**

# Inhalt

- 4 MEDICLIN auf einen Blick
- 6 Prolog
- 8 Nachhaltigkeitsmanagement
- 10 Patientenzufriedenheit (Sozialbelange)
- 15 Nachhaltigkeit umgesetzt:
  - Ökologische Bauweise bei dem Erweiterungsbau der MediClin Seepark Klinik Bad Bodenteich
  - Der erste wirklich nachhaltige To-Go-Becher
- 16 Mitarbeiterzufriedenheit (Arbeitnehmerbelange)
- 20 Energie-, Emissionsreduktion (Umweltbelange)
- 22 Compliance (Bekämpfung von Korruption und Bestechung)
- 24 Wirtschaftlichkeit
  
- 27 Anschriften und Impressum
  
- Über MEDICLIN

## 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	2020	2019	2018
Umsatzerlöse	659,9	673,1	645,1
Konzernbetriebsergebnis (EBIT)	0,2	22,4	15,1
Konzernergebnis	-9,0	9,7	7,8
Personalaufwand	422,2	412,6	391,3
Personalaufwandsquote in %	64,0	61,3	60,7
Operativer Cashflow	118,7	69,6	28,0
Investitionen (brutto)	26,6	48,2	49,3
Bilanzsumme zum 31.12.	887,5	897,8	444,7
Eigenkapitalquote zum 31.12.	19,9	21,2	43,0
Vollzeitkräfte (im Jahresdurchschnitt)	7.471	7.431	7.226

## Weitere Leistungskennzahlen des Konzerns

	2020	2019	2018
Anzahl Fallzahlen (stationär)	102.933	122.053	122.954
Betten/Pflegeplätze zum 31.12. <sup>1</sup>	8.354	8.403	8.324
Auslastung	74,0	87,7	89,1

## Beschäftigungskennzahlen

zum 31.12. <sup>2</sup>	2020	2019	2018
Mitarbeiter	10.262	10.474	10.101
Frauen	8.096	8.293	8.049
Männer	2.166	2.181	2.052
Teilzeitquote in %	49,9	51,2	51,0
Teilzeitquote Frauen in %	56,3	57,5	56,8
Teilzeitquote Männer in %	25,8	27,4	27,9

## Umweltkennzahlen

in kWh	2019	2018	2009 <sup>3</sup>
Strom Gesamtverbrauch	36.673.488	36.750.082	38.256.800
davon durch BHKW	15.004.671	15.006.048	2.140.226
Anteil BHKW in %	40,9	40,8	5,6
Wärme Gesamtverbrauch	75.914.339	77.181.704	86.642.052
davon durch BHKW	28.568.060	28.975.549	3.619.307
Anteil BHKW in %	37,6	37,5	4,2
Wasser in m <sup>3</sup>	639.129	648.518	649.968
CO <sub>2</sub> -Emission in Tonnen	26.541	28.762	40.777

<sup>1</sup> Zahlen zum 31.12.2020 ohne die Betten der MediClin Krankenhaus am Crivitzer See GmbH, Crivitz

<sup>2</sup> Zahlen zum 31.12.2020 ohne die Mitarbeiter der MediClin Krankenhaus am Crivitzer See GmbH, Crivitz

<sup>3</sup> Basisjahr: Im Jahr 2009 wurde das erste BHKW in Betrieb genommen.



**Wir kümmern uns um die  
Gesundheit und das Wohl-  
ergehen unserer Patienten  
und Bewohner.**

# Prolog

## Über diesen Bericht

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

MEDICLIN erstellt eine nichtfinanzielle Konzernklärung nach §§ 315b, 315c HGB, die Bestandteil des zusammengefassten Lageberichts und Konzernlageberichts ist. Mit einer freiwilligen betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) mit begrenzter Sicherheit wurde für das Berichtsjahr 2019 die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Frankfurt, beauftragt. Der Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers ist im Geschäftsbericht 2020 veröffentlicht.

Sofern nicht anders vermerkt, beziehen sich die Daten unseres Nachhaltigkeitsberichts auf das Geschäftsjahr 2020 bzw. 2019. Die Angaben beziehen sich auf den MEDICLIN-Konzern. Der Nachhaltigkeitsbericht der MEDICLIN erscheint einmal jährlich Ende März in deutscher Sprache.

## 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. Sich diesen Anforderungen zu stellen, gehört für uns zur unternehmerischen Verantwortung.

## Unsere Stakeholder

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

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. 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, die Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche unterschiedlicher Interessengruppen besser zu verstehen.**



Für MEDICLIN sind insbesondere die Patientenzufriedenheit und die Mitarbeiterzufriedenheit von großer Bedeutung.

# Nachhaltigkeitsmanagement

## Struktur und Verantwortung

Die Koordination und Weiterentwicklung nachhaltigkeitsrelevanter Aktivitäten und Initiativen innerhalb der MEDICLIN verantwortet eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe.

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 unserer Arbeitsgruppe ist es, bei der Planung, der Zielsetzung und der Umsetzung von Nachhaltigkeitsaktivitäten zu unterstützen und die Fortschritte zu dokumentieren. Wir fungieren als Berater für alle Mitarbeiter und Abteilungen, wenn sie Fragen zum Thema Nachhaltigkeit haben. Zudem sammeln und bewerten wir konzernweit Informationen, Daten und Ergebnisse, die Nachhaltigkeitsanforderungen erfüllen oder erfüllen können.

## Wesentlichkeitsbestimmung

Wir orientieren uns bei den Nachhaltigkeitsthemen an den GRI Standards (Global Reporting Initiative Standards). Dies gilt auch für die Bestimmung, welche Themen wesentlich für die Geschäftsentwicklung der MEDICLIN sind.

Wir haben untersucht, welche Themen aufgrund unseres Geschäftsmodells für unser Unternehmen selbst und für die Gesellschaft oder die Umwelt von besonderer Bedeutung sein können. Es wurde ebenfalls analysiert, ob die Themen eine Auswirkung auf die Leistungsfähigkeit unseres Unternehmens haben können. Diese Einschätzung wird jährlich überprüft.

Für unser Unternehmen sind insbesondere die Themen

- Patientenzufriedenheit (Sozialbelange) und
- Mitarbeiterzufriedenheit (Arbeitnehmerbelange)

von großer Bedeutung.

Als weitere wesentliche Themen wurden definiert:

- Umweltbelange (Energie-, Emissionsreduktion)
- Bekämpfung von Korruption und Bestechung (Compliance)
- Wirtschaftlichkeit

Für den Aspekt Achtung der Menschenrechte wurden keine wesentlichen Themen identifiziert.

## Patientenzufriedenheit (Sozialbelange)

Die Patientenzufriedenheit ist für uns von besonderer strategischer Bedeutung und steht im Mittelpunkt entsprechend unterstützender Maßnahmen. Zu diesen gehören Investitionen in die Qualität der eigenen medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Dienstleistungen, zum Beispiel in die Ausstattung der Räumlichkeiten, in medizinische Geräte und in die Weiterbildung der Mitarbeiter.

Der Grad der Zufriedenheit der Patienten in Bezug auf ihren Behandlungsprozess und Behandlungserfolg spiegelt die Wertschätzung und damit die Qualität des medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Angebots wider. Mit in die Bewertung fließt aber auch die Zufriedenheit mit den räumlichen Gegebenheiten sowie die professionelle Bereitstellung von Speisen und Getränken in den Kliniken und den Seniorenheimen ein. Die für diese Gruppe von Stakeholdern erbrachten Leistungen kontinuierlich und systematisch zu messen, ist somit unabdingbar. Eine hohe Patientenzufriedenheit ist maßgeblich für den wirtschaftlichen Erfolg der MEDICLIN.

### Qualitätsmanagement – Anspruch und Konzept

Die Zufriedenheit der Patienten und der Bewohner steht im Mittelpunkt aller Aktivitäten unserer Mitarbeiter in den Kliniken und den Seniorenresidenzen der MEDICLIN. Das Konzept einer offenen und transparenten Bewertung bzw. Rückmeldung während und nach der Behandlung ebenso wie in Bezug auf den Aufenthalt an sich ist wichtig, um die Behandlungs- und die Betreuungsqualität nachhaltig zu verbessern.

Unser Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Patientenzufriedenheit zu erreichen. Hierfür werden in allen Kliniken regelmäßig umfangreiche Patientenbefragungen durchgeführt. Die Patienten haben die Möglichkeit, die allgemeine sowie die medizinische und/oder therapeutische Behandlung und Betreuung schriftlich ebenso zu bewerten wie die sonstigen Rahmenbedingungen. Die Antworten werden durch ein externes Institut ausgewertet und vierteljährlich in die Einrichtungen zurückgemeldet.

### INTERNES BENCHMARKING DER KLINIKEN

Um für den Konzern insgesamt eine Verbesserung der Patientenzufriedenheit zu erreichen, werden die Ergebnisse der Kliniken in Form eines internen Benchmarkings genutzt.

Wichtig für die Patientenzufriedenheit in den Rehabilitationskliniken ist es, den Patienten zu Beginn der Behandlung über die anstehende Therapie und deren mögliche Ergebnisse umfassend und transparent zu informieren. Wir gehen davon aus, dass die Einführung eines professionellen Erwartungsmanagements zur Zufriedenheit beiträgt. Daher wurde im Jahr 2019 das Projekt „Der informierte Patient“ gestartet. Das Projekt wurde auch im Corona-Jahr 2020 weitergeführt, erste auswertbare Erkenntnisse erwarten wir im Jahr 2021.

Im 9-Monatszeitraum Januar 2020 bis September 2020 lag die – wie vorstehend beschrieben – ermittelte Patientenzufriedenheit für den Konzern, gemessen an der durchschnittlichen Weiterempfehlungsquote, bei 83,8 % (Vorjahreszeitraum: 82,8 %).

Der gegenüber dem Vorjahreszeitraum höher ermittelte Wert zeigt, dass die mit der Pandemie zusammenhängenden Einschränkungen – zusätzliche umfangreiche Schutzmaßnahmen und Schutzvorschriften – keine feststellbaren gravierenden Auswirkungen auf die Patienten hatten. Das heißt für uns, dass die in den Einrichtungen aufgrund der Infektionsgefährdung durchgeführten organisatorischen Veränderungen zur Sicherstellung der Gesundheit von den Patienten und Bewohnern akzeptiert wurden.



Maßgeblich für den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens ist die Patientenzufriedenheit.

erklicker PROFI



**MEDICLIN ist  
Gründungsmitglied  
der Transparenzinitiative  
Qualitätskliniken.de**

January    February    March    April    May    June    July    August    September    October    November

## TRANSPARENTER UMGANG MIT DER BEHANDLUNGSLEISTUNG

Behandlungsleistungen werden in anderen Ländern bereits seit Jahren aus der Patientenperspektive gemessen und öffentlich vergleichbar gemacht. Die gefühlte Verbesserung der Lebensqualität von Patienten wird dabei nicht nur als Differenzierungsmerkmal zwischen verschiedenen Versorgern gesehen, sondern stellt mittlerweile eines der wichtigsten Qualitätsmerkmale zur Beurteilung des Behandlungserfolgs dar.

In Deutschland haben sich von den rund 1.900 Krankenhäusern inzwischen rund 500 Häuser – darunter auch zwei Akuthäuser des MEDICLIN-Konzerns – zur Initiative Qualitätsmedizin e.V. (IQM) zusammengeschlossen, mit dem Ziel, die Behandlungsqualität zu messen und zu steigern.

Nicht nur für Krankenhäuser ist Ergebnisqualität wichtig. Sie wird in der rehabilitationsmedizinischen Versorgung durch die Deutsche Rentenversicherung (Reha-QS) sowie durch die gesetzlichen Krankenversicherungen (QS-Reha) bisher durch unterschiedliche generische Messinstrumente erhoben. Darin wird die patientenseitige Ergebnisbewertung bereits seit Jahren einbezogen – ein direkter Vergleich ist jedoch nur innerhalb der Systeme möglich und steht keiner breiten Öffentlichkeit zur Verfügung.

Öffentlich verfügbar sind inzwischen Kennzahlen zur indikationsspezifischen Behandlungsqualität in der medizinischen Rehabilitation auf der Website der Transparenzinitiative Qualitätskliniken.de. MEDICLIN ist Gründungsmitglied dieser Initiative. Diese bietet Rehabilitationskliniken die Möglichkeit, ihre Qualität transparent darzustellen und sie mit anderen Einrichtungen zu vergleichen.

Die Befragungen werden von unabhängigen und von Qualitätskliniken.de akkreditierten Befragungsinstituten durchgeführt. Die veröffentlichten Ergebnisse orientieren sich an den Bedürfnissen zukünftiger Patienten und ihrer Angehörigen. Alle Reha-Einrichtungen der MEDICLIN sind Mitglied in dieser Initiative.

## **Gastronomie – MediClin à la Carte**

### **ANSPRUCH UND KONZEPT**

Ein weiterer Faktor, der zur Patientenzufriedenheit beiträgt, ist das Angebot und die Präsentation von Speisen und Getränken vor Ort in den Rehabilitationskliniken und Seniorenresidenzen. Dabei geht es neben der Qualität des Angebots auch um den aktiven und offenen Umgang mit Anregungen und Beschwerden der Patienten und Bewohner.

Zum Konzept einer qualitativ hochwertigen und ansprechenden Versorgung gehört daher auch das Monitoring der Patientenzufriedenheit mit dem Angebot. Dies übernimmt die Tochtergesellschaft MediClin à la Carte.

Ein wesentliches Element, die Patientenzufriedenheit erfolgreich zu erhöhen, sehen die Verantwortlichen der MediClin à la Carte darin, unzufriedene Gäste direkt anzusprechen und Lösungen vorzuschlagen. Ziel ist es, eine Patientenzufriedenheit von 85 % zu erreichen und die Beschwerdequote auf einen Wert unter 10 % zu bekommen.

### **GÄSTEBETREUER – ANSPRECHPARTNER FÜR ZEITNAHE RÜCKMELDUNG**

Um dieses Ziel zu erreichen, bildet die MediClin à la Carte unter der Führung des Qualitätsmanagements und in Zusammenarbeit mit der MediClin Akademie gezielt Gästebetreuer aus. Sie sind Ansprechpartner für alle Patienten und Gäste im Klinik-Restaurant und in der Cafeteria. Die Präsenz der durch ein spezielles Namensschild leicht erkennbaren Gästebetreuer soll es den Patienten erleichtern, Probleme sofort anzusprechen. Diese Betreuer werden fachlich durch die jeweiligen Betriebsleiter unterstützt und sind ein wichtiges Bindeglied zum Qualitätsmanagement der jeweiligen Klinik.

### **GEZIELTE ABFRAGE IN BEZUG AUF DAS SPEISEANGEBOT**

Zusätzlich zu der aktiven Erfassung der Patientenrückmeldungen durch die Gästebetreuer setzt die MediClin à la Carte ein anonymes System ein. Die Patienten können über einen längeren Zeitraum an einem im Speisesaal aufgestellten Monitor ihre Zufriedenheit mit dem Ernährungsangebot kundtun. Die entscheidenden Vorteile dieser systematischen und detaillierten Erfassungen – genannt FeedbackNow – liegen in der ebenfalls direkten und zeitnahen Rückmeldung, dem Nachverfolgen von Ergebnissen in Echtzeit und den gebrauchsfertigen Analysen mittels einer intuitiven Software. Somit können wir vor Ort direkt Maßnahmen einleiten, um die Zufriedenheit in Bezug auf das Ernährungsangebot zu erhöhen.

### **MASSNAHMEN GREIFEN – ZUFRIEDENHEIT NIMMT ZU**

Durch den Einsatz und das Engagement der Gästebetreuer sowie durch das regelmäßige FeedbackNow-Monitoring hat sich die Anzahl der qualifizierten Rückmeldungen – Lob, Anregungen, Beschwerden – deutlich erhöht. Anregungen und Beschwerden werden danach gruppiert, ob sie direkt vor Ort umgesetzt werden können oder ob hierzu weitergehende Maßnahmen eingeleitet werden müssen. Es zeigt sich, dass das Prinzip der unmittelbaren Aufnahme von Rückmeldungen dazu geführt hat, dass die Beschwerden insgesamt zurückgegangen sind, wobei die Vergleichbarkeit des Jahres 2020 mit den Vorjahren aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie nur bedingt gegeben ist.





## ÖKOLOGISCHE BAUWEISE – GESUNDES RAUMKLIMA

Gepresstes Stroh in den Holzrahmen-Elementen, Zellulose im Dach, hölzerne Decken und frisches Moos als Wandverzierung in den Fluren: Der Erweiterungsbau der MediClin Seepark Klinik Bad Bodenteich besteht zum großen Teil aus nachwachsenden Rohstoffen. Das Ergebnis: Durch die ökologische Bauweise wurden 25 Tonnen CO<sub>2</sub> gebunden.

Sämtliche Räume werden über eine Lüftungsanlage mit Wärme und natürlich frischer Luft versorgt. Ein zukunftsorientiertes Gebäude, das keine Heizung benötigt.



## DER ERSTE WIRKLICH NACHHALTIGE TO-GO-BECHER

Laut einer Studie des Umweltbundesamts (UBA) vom Mai 2019 werden in Deutschland jährlich rund 2,8 Mrd. Einwegbecher verbraucht, das entspricht 34 Bechern pro Kopf. 60 % davon sind kunststoffbeschichtete Papierbecher, die anderen 40 % reine Plastikbecher. Hinzu kommen noch einmal 1,3 Mrd. Kunststoffdeckel. Unsere Antwort darauf: Wir bieten in unseren Cafeterien den zu 100 % wiederverwertbaren To-Go-Mehrwegbecher an. Bis zu 800 Spülgänge hält er aus. Er wird recycelt und aus dem Granulat entstehen neue Becher.

So sind wir wieder ein bisschen mehr nachhaltiger.



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

## Mitarbeiterzufriedenheit (Arbeitnehmerbelange)

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg unseres Unternehmens. Um dies zu erreichen, arbeitet MEDICLIN daran, den Mitarbeitern einen attraktiven Arbeitsplatz in einem arbeits- und familiengerechten Umfeld anzubieten und ihnen eine anspruchsvolle Qualifizierung und/oder Weiterbildung zu ermöglichen. Die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen wird durch eine aktive und dialogorientierte Kommunikation gefördert.

Eine aktive und informative Kommunikation war und ist auch weiterhin wichtig, um Unsicherheiten im Zusammenhang mit Maßnahmen zum Schutz gegen eine Infektion mit dem Corona-Virus auszuräumen. Alle entwickelten und verabschiedeten Maßnahmen basieren auf den Erfahrungen und dem Wissen eines interdisziplinären Teams aus unseren Ärzten, unserem zentralen Hygienemanagement und unserem Qualitätsmanagement. Die Maßnahmen zum Schutz der Patienten, Bewohner und Mitarbeiter gelten konzernweit. Die Vorgaben regeln den Umgang mit Infizierten bzw. Verdachtsfällen von Infizierten, und zwar sowohl in Bezug auf Patienten bzw. Bewohner als auch in Bezug auf die Mitarbeiter. Die dafür notwendigen Materialien mussten beschafft und ausreichend verfügbar sein. So wurde und wird seitens des Zentraleinkaufs sichergestellt, dass ausreichend Schutz- und Testmaterialien vorhanden sind, erstmals auch durch die schnelle und vorsorgliche Einrichtung eines Zentrallagers mit entsprechender Logistik für diese speziellen Materialien.

Bei allen Maßnahmen war und ist der Schutz der Mitarbeiter vor einer möglichen Ansteckung ein wesentliches Kriterium. Zur Mitarbeiterzufriedenheit gehören auch die relevanten Aspekte des Arbeitsschutzes und der Arbeitsplatzsicherheit.

### FAMILIENGERECHTE ARBEITSBEDINGUNGEN

Unser Unternehmen bietet individuelle Teilzeitmodelle, die sich an den Betreuungszeiten der Kinder und an den familiären Bedürfnissen orientieren. Knapp 50 % unserer Mitarbeiter arbeiten in Teilzeitmodellen. Manche unserer Einrichtungen kooperieren mit lokalen Kindergärten, deren Öffnungszeiten sich am Schichtdienst orientieren.

Speziell geschulte Mitarbeiter der MEDICLIN bieten Beratung bei der Pflege von Angehörigen an. Sogenannte Pflege-Guides informieren die berufstätigen Kollegen, die Angehörige zuhause pflegen, unter anderem über Gesetze, Vorschriften und Abläufe der häuslichen Pflege. Enden Eltern- oder Pflegezeit oder möchte der Mitarbeiter nach längerer Krankheit wieder arbeiten, so wird für einen einfachen Wiedereinstieg in den Beruf gesorgt.

### BETRIEBLICHES GESUNDHEITSWESEN

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

### WEITERBILDUNG UND QUALIFIZIERUNG

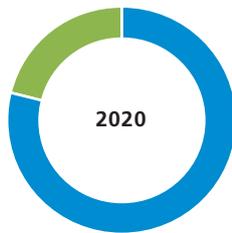
Die MediClin Akademie fördert durch systematische Personalentwicklung die Kompetenzen der Mitarbeiter und bildet sie zielgerichtet weiter. Die Angebote reichen von fachspezifischen Themen bis hin zu Seminaren, die Schlüsselqualifikationen vermitteln. Im Jahr 2020 wurde ein Großteil der durchgeführten Veranstaltungen online angeboten, um den Mitarbeitern, trotz der Einschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie, die Möglichkeit zur Weiterentwicklung zu geben.

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 162 Seminare (Vorjahr: 154 Seminare) angeboten, von denen coronabedingt 85 Seminare entweder abgesagt oder mangels Teilnehmern nicht abgehalten wurden. An den verbleibenden 77 Veranstaltungen haben insgesamt 734 Teilnehmer (Vorjahr: 1.189 Teilnehmer) teilgenommen. Dass sich trotz der Halbierung des Angebots eine so hohe Zahl an Teilnehmern ergeben hat, zeigt unserer Meinung nach ein konstant hohes Interesse am Weiterbildungsangebot der MediClin Akademie.

Die MediClin Akademie hat sich eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 bis spätestens Ende 2022 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.

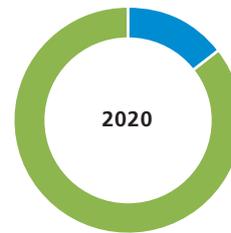
## Unsere Mitarbeiter

Beschäftigte in %



	2020	2019	2018
Frauen	78,9	79,2	79,7
Männer	21,1	20,8	20,3

Arbeitsverträge in %



	2020	2019	2018
Befristet	14,1	17,9	16,0
Unbefristet	85,9	82,1	84,0

### Beschäftigungsverhältnis

zum 31.12.2020	Frauen	in %	Männer	in %	Insgesamt	in %
Vollzeit	3.538	43,7	1.608	74,2	5.146	50,1
Teilzeit	4.558	56,3	559	25,8	5.117	49,9
<b>Gesamt</b>	<b>8.096</b>	<b>100,0</b>	<b>2.166</b>	<b>100,0</b>	<b>10.262</b>	<b>100,0</b>

zum 31.12.2019	Frauen	in %	Männer	in %	Insgesamt	in %
Vollzeit	3.528	42,5	1.584	72,6	5.112	48,8
Teilzeit	4.765	57,5	597	27,4	5.362	51,2
<b>Gesamt</b>	<b>8.293</b>	<b>100,0</b>	<b>2.181</b>	<b>100,0</b>	<b>10.474</b>	<b>100,0</b>

zum 31.12.2018	Frauen	in %	Männer	in %	Insgesamt	in %
Vollzeit	3.479	43,2	1.480	72,1	4.959	49,1
Teilzeit	4.570	56,8	572	27,9	5.142	50,9
<b>Gesamt</b>	<b>8.049</b>	<b>100,0</b>	<b>2.052</b>	<b>100,0</b>	<b>10.101</b>	<b>100,0</b>

## TRANSPARENTE DIALOGORIENTIERTE KOMMUNIKATION

Die informelle Kommunikation und der Austausch mit den Führungskräften erfolgten über regelmäßig stattfindende Videokonferenzen oder Besprechungen.

Zu Beginn der Corona-Pandemie gab es täglich einen Austausch zwischen dem Vorstand und den Führungskräften, um die aktuelle Situation zu besprechen und geeignete Maßnahmen zu verabschieden. Gemeinsam mit dem Qualitätsmanagement und der Unternehmenskommunikation wurden z. B. Checklisten entwickelt, die den Umgang mit infizierten Personen und Besuchern regeln.

Im Hinblick auf die wirtschaftlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie verweisen wir auf die Erläuterungen im Zusammengefassten Lagebericht und Konzernlagebericht.

### Inanspruchnahme von Elternzeit

	31.12.2020	in %	31.12.2019	in %	31.12.2018	in %
Frauen	500	88,0	475	89,0	437	89,9
Männer	68	12,0	59	11,0	49	10,1
<b>Gesamt</b>	<b>568</b>	<b>100,0</b>	<b>534</b>	<b>100,0</b>	<b>486</b>	<b>100,0</b>

### Altersstruktur

Anzahl Mitarbeiter	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
unter 30	1.601	1.696	1.646
30 bis 50	4.750	4.871	4.714
über 50	3.911	3.907	3.741

### Auszubildende und Studium

Anzahl	2020	2019	2018
Auszubildende	376	355	325
davon in der Pflege	261	238	198
DH-Studenten	25	22	24
Medizinstudenten im praktischen Jahr	4	3	2
Psychotherapeuten in Ausbildung	42	40	38
Praktikanten	14	20	19
<b>Gesamt</b>	<b>461</b>	<b>440</b>	<b>408</b>

### MediClin Akademie

Anzahl	2020	2019	2018
Seminare <sup>1</sup>	162	154	139
Teilnehmer	734	1.189	1.342

<sup>1</sup> Anzahl der angebotenen Seminare – 77 Seminare konnten trotz der Corona-Pandemie durchgeführt werden.

## Energie-, Emissionsreduktion (Umweltbelange)

Die Energie- und Emissionsreduktion, also eine effiziente und nachhaltige Nutzung von Energie und die Reduktion von Emissionen, ist Teil der Unternehmenspolitik.

Das heißt, einen Teil des Energie- und Wärmebedarfs wollen wir durch eigene Erzeugung abdecken. Von Bedeutung sind aber auch vielfältige bauliche und technische Maßnahmen, die den Energieverbrauch und die Emissionen senken sollen. Diese sind z. B. der Einsatz von Hochleistungspumpen, moderner Lichttechnik oder Fassadendämmung.

Ziel des Energiemanagements ist zum Beispiel, den Energieverbrauch konzernweit nachhaltig zu reduzieren. Im November 2017 wurde gemeinsam mit dem Vorstand festgelegt, den primären Energieverbrauch um 5 % im Zeitraum von fünf Jahren (Basisjahr 2016) unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu senken. Erste Auswertungen zur Zielerreichung werden 2023 vorliegen.

### SENKUNG DES ENERGIEVERBRAUCHS DURCH EIGENE BLOCKHEIZKRAFTWERKE

Den größten Beitrag zur Senkung des Energieverbrauchs leisten die Blockheizkraftwerke (BHKWs). MEDICLIN betreibt insgesamt 34 BHKWs an 26 Standorten sowie fünf Photovoltaik-Anlagen. Hinzu kommen vier externe Biogas-Anlagen, die unsere Einrichtungen mit Fernwärme versorgen.

### SENKUNG DER CO<sub>2</sub>-EMISSION

Die hocheffiziente Erzeugung von Strom und Wärme mittels Kraft-Wärme-Kopplung sorgt auch für eine Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes. So konnte die CO<sub>2</sub>-Emission im Jahr 2019 gegenüber dem Vorjahr um 2.221 Tonnen von 28.762 Tonnen auf 26.541 Tonnen gesenkt werden. Die Zahlen für die CO<sub>2</sub>-Emissions-Reduktion im Jahr 2020 werden erst im September 2021 vorliegen.

### SENSIBILISIERUNG DER MITARBEITER IM UMGANG MIT ENERGIE

Seit Mitte 2017 wird allen Standorten ein ausführlicher Energiebericht zur Verfügung gestellt, der ein internes Benchmarking erfordert. Im Rahmen der Einführung des Energiemanagements sollte so eine Bewusstseinssteigerung im Umgang mit der Ressource Energie gefördert werden.

### ZERTIFIZIERUNG NACH ISO 50001

Unsere 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. Alle unsere Einrichtungen wurden im Jahr 2019 rezertifiziert.



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



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

## Compliance (Bekämpfung von Korruption und Bestechung)

In unserem Unternehmen ist Compliance ein eigenständiger Bereich, der von einem Chief Compliance Officer verantwortet wird und direkt dem Vorstand unterstellt ist.

Die Aufgabe von Compliance ist es, konzernweit auf die Einhaltung von Gesetzen und der im Unternehmen geltenden internen Richtlinien, kurz: auf die Einhaltung von Regeln hinzuwirken. Der Aufgabenbereich beinhaltet somit die Implementierung von Compliance-Prozessen, die Betrachtung von Compliance-Risiken, einen umfassenden Beratungsansatz in Compliance-Fragestellungen und Überwachungshandlungen.

Des Weiteren gehören die Betreuung des internen Hinweisgebersystems sowie die Schulung von Compliance-Themen und das Compliance-Berichtswesen zu den Schwerpunkten des Aufgabengebiets.

### ZIELE UND MASSNAHMEN

Die Bekämpfung von Korruption und Bestechung ist Teil des Compliance-Management-Systems der MEDICLIN. Der in der Erklärung zur Unternehmensführung enthaltene Code of Conduct dient dem Vorstand, den Führungskräften und den Mitarbeitern als Leitfaden für die Einhaltung aller anwendbaren rechtlichen Vorgaben und als Prinzip ethischer und moralischer Integrität.

### VERBINDLICHE VORGABEN ERLEICHTERN MITARBEITERN REGELKONFORMES VERHALTEN

Die MEDICLIN gibt ihren Mitarbeitern durch interne Verhaltensanweisungen konkrete Vorgaben für rechtlich und ethisch einwandfreies Verhalten. Darüber hinaus werden aufgrund gesetzlicher Anforderungen des Gesundheitswesens für Mitarbeiter in verschiedenen Verantwortungsbereichen verbindliche Vorgaben definiert und implementiert. Beispielsweise wurden etwa zum Umgang mit Patientendaten und Unternehmensinformationen und zur Zusammenarbeit mit anderen Partnern des Gesundheitswesens und der Industrie Vorgaben festgelegt. Weitere Regelungen wurden für finanzielle Zuwendungen hinsichtlich Korruption sowie zur Einhaltung des Datenschutzes erstellt. Die verantwortlichen Mitarbeiter werden darüber informiert und wenn nötig entsprechend geschult. Der MEDICLIN ist im Jahr 2020 kein Fall von Korruption bekannt geworden.

### WHISTLEBLOWING

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

### SCHULUNGSMASSNAHMEN UND BERATUNGEN

Im Jahr 2020 wurden in Kleingruppen per Webkonferenzen alle Kaufmännischen Direktoren in den Einrichtungen zu Compliance geschult und auf wesentliche Risikofelder hingewiesen. Dies hat im Nachgang, als angestrebter Effekt, zu zahlreichen Beratungsanfragen geführt. Diese Schulungsinitiative wird zukünftig weiter ausgebaut und weitere Zielgruppen nach und nach einbezogen. Gerade durch Schulung und Sensibilisierung kann der präventive Charakter von Compliance Geltung entfalten.

## Wirtschaftlichkeit

Über die wirtschaftliche Entwicklung des Konzerns informiert MEDICLIN regelmäßig in Quartalsberichten und im jährlich erstellten Geschäftsbericht. Ob und inwieweit sich Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit ergänzen oder ausschließen, lässt sich bei MEDICLIN gut in der Gastronomie und im Einkauf aufzeigen.

### Gastronomie – MediClin à la Carte

Die bundesweite gastronomische Versorgung der MEDICLIN-Einrichtungen erfolgt durch die Mitarbeiter der MediClin à la Carte. Die Herstellung, Belieferung und Präsentation von abwechslungsreichen und gesunden bzw. diätetischen Speisen unterliegen strengen hygienischen Vorgaben. Diesen Ansprüchen wird unser Unternehmen gerecht. Wir tun dies auch unter dem Gesichtspunkt nachhaltigen Wirtschaftens. Nachhaltiges Wirtschaften bedeutet hier, die Transportwege zu optimieren und die Abfallmengen an Nahrungsmitteln und Verpackungsmaterialien zu minimieren.

#### EINSPARUNGEN IN DER LOGISTIK

Ein konzernweiter einheitlicher Speiseplan erlaubt es der MediClin à la Carte, die Lebensmittelbestellungen zu bündeln und auf ein Minimum an Lieferanten zu reduzieren. Zusätzlich konnte durch eine Anpassung der Produkte das Sortiment gestrafft und die Anzahl der Anlieferungen deutlich reduziert werden, durchschnittlich sind nur noch 1/3 der üblichen Anlieferungsfahrten im Vergleich zu vorher notwendig.

Maßgeblich für die Auswahl der Lieferanten sind eine bundesweite Lieferfähigkeit und eine gleichbleibende lückenlose Qualität der Produkte. Alle Lieferanten im Lebensmittelbereich – außer die regionalen Bäckereien und Getränkelieferanten – sind entweder nach International Featured Standards (IFS)<sup>1</sup> oder nach ISO 9001 zertifiziert. Die Zertifizierung sichert die lückenlose Qualität entlang der Produktionskette der Lebensmittelwirtschaft. Schwerpunkte der IFS-Zertifizierung sind unter anderem Systeme für Qualitäts- und Lebensmittelsicherheitsmanagement und Herstellungsverfahren, das heißt, die internen Unternehmensabläufe werden nach internationalem Standard regelmäßig geprüft und wir erhalten ein sicheres Produkt, das die rechtlichen Anforderungen (Etikettierung, Gewichtskontrolle, Regelungen zur Nährwertanalyse) erfüllt.

#### REDUZIERUNG DER ABFALLMENGEN

Durch ein einheitliches Bestellsystem, in dem von der Klinik die geplante Patientenzahl pro Tag eingegeben wird und die entsprechenden Portionsgrößen hinterlegt sind, kaufen die Betriebsstätten sehr gezielt und damit ressourcenschonend ein, so dass Fehl- und große Übermengen vermieden werden.

Um den nachhaltigen Einsatz von Ressourcen und Rohstoffen entlang der gesamten Wertschöpfungskette weiter zu verbessern, beteiligt sich MediClin à la Carte seit 2019 an einem umfassenden Forschungsprojekt der Universität Stuttgart, das vom Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft sowie dem Projektträger Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung unterstützt wird. Das Forschungsprojekt „ELoFoS – Efficient Lowering of Food Waste in the Out-of-Home Sector“ untersucht effiziente Maßnahmen zur Reduzierung von Lebensmittelabfällen in der Außer-Haus-Verpflegung, worunter auch die Rehabilitationskliniken zählen. Das Leitziel dieser Studie ist der nachhaltige Einsatz von Ressourcen und Rohstoffen entlang der gesamten Wertschöpfungskette von Lebensmitteln und die effiziente Vermeidung von Lebensmittelabfällen. Die MediClin à la Carte ist sich ihrer nachhaltigen und ressourcenschonenden Verantwortung bewusst und möchte ihren Beitrag gegen Lebensmittelverschwendung leisten.

<sup>1</sup> International Featured Standards (IFS), vormals International Food Standard, bezeichnet eine Reihe von „Lebensmittel-, Produkt- und Servicestandards“, die gewährleisten sollen, dass gemäß den mit den Kunden vereinbarten Spezifikationen ein konformes Produkt produziert wird bzw. eine Dienstleistung erbracht wird.

Durch ein bedarfsorientiertes  
Bestellsystem werden Übermengen  
und damit große Mengen an  
Lebensmittelabfällen vermieden.



Seit Juli 2019 erfolgt in drei Betriebsstätten ein Abfallmonitoring, um Informationen über das Aufkommen, die Zusammensetzung, die Wertigkeit und die Entsorgungsgründe von Lebensmitteln zu erhalten. Die Ergebnisse werden im Laufe des Jahres 2021 erwartet.

## ZERTIFIZIERUNG

Die MediClin à la Carte ist ebenfalls nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Das Überwachungs-Audit wurde im Jahr 2020 erfolgreich abgeschlossen und im Jahr 2021 lautet das Ziel, bis November 2021 die Rezertifizierung erfolgreich abgeschlossen zu haben.

## Zentraleinkauf

### DER ZENTRALEINKAUF SICHERT DEN BESCHAFFUNGSPROZESS

Der Zentraleinkauf verantwortet und sichert den Beschaffungsprozess des Konzerns. Er umfasst sowohl die Beschaffung medizinischer Geräte und Produkte als auch medizinisches und nichtmedizinisches Verbrauchsmaterial. Der Zentraleinkauf ist somit Ansprechpartner für die Kliniken bei der Beschaffung von medizinischen Produkten und medizintechnischen Geräten, die Beschaffung von medizinischem Verbrauchsmaterial erfolgt standardisiert durch den Fachbereich. Auch die Ausstattung des Fuhrparks gehört zu seinem Aufgabenbereich.

Die Versorgung mit Arzneimitteln ist gesetzlich geregelt. Laut dem Arzneimittelgesetz (AMG) muss eine regionale Versorgungsstruktur gewährleistet sein. Das heißt, die Versorgung muss über eine ortsansässige Apotheke oder durch eine Krankenhausapotheke erfolgen. Dienstleister wie Labore und Wäschereien sollten bundesweit vertreten sein und die spezifischen Anforderungen des Gesundheitswesens erfüllen. Die logistische Versorgung der Kliniken vor Ort liegt hier in der Verantwortung der Lieferanten.

Bei Ausbruch der Corona-Pandemie hat der Zentraleinkauf durch die schnelle und vorsorgliche Einrichtung eines Zentral-lagers mit entsprechender Logistik sichergestellt, dass ausreichend Schutz und Testmaterialien für die Kliniken und Seniorenheime dauerhaft vorhanden sind.

### GESUNDHEITSWESEN UND NACHHALTIGKEIT

Im Gesundheitswesen haben beim Einkauf die Anforderungen bezüglich Qualität, Sicherheit, Hygiene und Zertifizierung der im Gesundheitsbetrieb eingesetzten Produkte und Geräte absolut Priorität. Hinzu kommen gesetzliche Regelungen und Vorgaben. Auch die Budgetierung der Kostenträger hat zur Folge, dass eine starke Steuerung über den Preis erfolgt. Die Forderung, nur Lieferanten oder Produkte auszuwählen, die möglichst viele Aspekte der Nachhaltigkeit erfüllen, lässt sich daher nur bedingt umsetzen. Bisher wurden bei diesen Lieferanten keine aktive Überprüfung bzw. keine eigenen Audits in Bezug auf ökologische Nachhaltigkeitskriterien durchgeführt. Der Zentraleinkauf hat für die interne Bewertung drei wesentliche Forderungen definiert: Qualität, Liefertreue und Wirtschaftlichkeit. Nach diesen Kriterien werden die Lieferanten intern bewertet. Bei Lieferanten außerhalb des branchenspezifischen Bedarfs, z. B. für Büroartikel, Möbel, Elektroartikel usw., arbeitet der Zentraleinkauf bereits mit Lieferanten zusammen, die eigene verbindliche Umweltrichtlinien für sich definiert haben und diese öffentlich ausweisen.

Der Zentraleinkauf ist auch zuständig für den Fuhrpark, der rund 192 Fahrzeuge umfasst, inklusive Fahrzeugen für den Patiententransport. Der Zentraleinkauf prüft kontinuierlich, inwieweit Elektro- und/oder Hybridfahrzeuge ökologisch und wirtschaftlich sinnvoll im Konzern eingesetzt werden können. Bisher ist aufgrund der üblicherweise hohen Kilometerleistung der genutzten Fahrzeuge eine Umstellung nur für wenige Fahrzeuge bei Auslaufen der Verträge sinnvoll gewesen und umgesetzt worden.

# 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](mailto:info@mediclin.de)  
[www.mediclin.de](http://www.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](mailto:alexandra.muehr@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](mailto:gabriele.eberle@mediclin.de)

© 2021

Herausgeber:  
MEDICLIN Aktiengesellschaft,  
Offenburg

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

Bildnachweis:  
Robert Kneschke (Rückseite),  
MEDICLIN AG

Zu MEDICLIN gehören deutschlandweit 35 Kliniken, sieben Pflegeeinrichtungen und neun Medizinische Versorgungszentren. MEDICLIN verfügt über rund 8.400 Betten/Pflegeplätze und beschäftigt rund 10.300 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.

## Über MEDICLIN