

CODE OF CONDUCT



BA.BergApotheke
Innovation | Service | Vertrauen

VORWORT DER APOTHEKENLEITUNG

Liebe Leserinnen und Leser,

„Wir in der BergApotheke“ – das sind die Menschen, die unsere Geschäftsbeziehungen, Kooperationen und Herangehensweisen prägen – durch unser Miteinander, jetzt und in Zukunft. Wir bringen jeden Tag großartige Leistungen und leben unsere Werte Innovation, Service und Vertrauen. Jede und jeder Einzelne steht für unsere Kultur und die Erfolgsgeschichte unseres Unternehmens, auf die wir stolz sind.

Gemeinsam realisieren wir als Apotheke u.a. die sichere bundesweite Arzneimittelversorgung von Patienten, den qualitätsgesicherten Versand von Impfstoffen an Fachärzte, die bundesweite Belieferung von Ärzten mit Arzneimitteln und Medizinprodukten im Rahmen des Praxis- und Sprechstundenbedarfs, die spezialisierte pharmazeutische Versorgung und Betreuung von Patienten im häuslichen Umfeld und komplexe indikationsbezogene Versorgungsformen für chronisch kranke Patienten.

Dabei ist uns besonders wichtig, dass unsere Unternehmenskultur uns auch in Zukunft trägt. Wir wollen alle (rechtlichen) Herausforderungen und Qualitätsanforderungen, die uns täglich begegnen, immer wieder aufs Neue meistern.

Damit uns dies gelingt, haben wir die Prinzipien unseres Handelns aufgeschrieben und in diesem Verhaltenskodex zusammengefasst. Er spiegelt wider, welche Anforderungen wir an uns selbst stellen und was wir von unseren Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern erwarten.

Bei Fragen zu diesem Verhaltenskodex und zum Thema Compliance stehen unsere Führungskräfte oder die Compliance-Beauftragte der BergApotheke jederzeit gern als Ansprechpartner zur Verfügung.

Mit den besten Grüßen



Katrin Bredohl

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form verwendet.
Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Geltungsbereich	6
2.	Patientenwohl	9
3.	Produktsicherheit und Qualität	10
4.	Menschenrechte	13
5.	WIR in der BergApotheke	14
6.	Umgang mit Geschäftspartnern	17
7.	Beziehungen zu Fachkreisen	18
8.	Geschenke, Bewirtungen und Unterhaltungsangebote	21
9.	Gesellschaftliches Engagement, Spenden und Sponsoring	22
10.	Nachhaltigkeit	25
11.	Kartellrecht	26
12.	Bekämpfung von Geldwäsche	29
13.	Interessenkonflikte	31
14.	Politisches Engagement	33
15.	Umgang mit Behörden	34
16.	Vertrauliche Informationen	37
17.	Informationssicherheit	38
18.	Geistiges Eigentum	41
19.	Datenschutz	42
20.	Ansehen des Berufsstandes	45
21.	Feedback-Kultur	47
22.	Bedenken zur Sprache bringen	49
23.	Ansprechpartner	51
24.	Impressum	52

1. GELTUNGSBEREICH

Dieser Verhaltenskodex gilt für alle Führungskräfte, Mitarbeitenden, mittelbar und freien Beschäftigen, Beauftragten und Projektteilnehmer der BergApotheke.

Die in diesem Verhaltenskodex niedergelegten Prinzipien basieren auf Gesetzen und Regeln und bilden die Leitplanken unseres Handelns. Ergänzende Richtlinien der BergApotheke führen genauer aus, wie wir in bestimmten Situationen agieren und reagieren.





2. PATIENTENWOHL

Als Apotheke haben wir den gesetzlichen Auftrag, die ordnungsgemäße Arzneimittelversorgung der gesamten Bevölkerung, wie auch des einzelnen Menschen sicherzustellen. Wir sind uns der Bedeutung dieser Aufgabe und der damit einhergehenden hohen Verantwortung bewusst. Deshalb stellen wir die Gesundheit des Menschen in den Mittelpunkt unseres Handelns.

Das Wohl unserer Patienten ist unser Maßstab.

3. PRODUKTSICHERHEIT, -QUALITÄT UND PHARMAKOVIGILANZ

Qualität, Sicherheit und Unbedenklichkeit unserer Produkte und Dienstleistungen sind entscheidend für das Patientenwohl und stehen bei uns an erster Stelle. Wir unterliegen strengen apothekenrechtlichen Vorgaben und produzieren nach den höchsten Produktions- und Sicherheitsstandards und orientieren uns an den Leitlinien der EU für die gute Herstellungspraxis (GMP - Good Manufacturing Practice). Unseren Patienten und dem medizinischem Fachpersonal bieten wir kompetente Beratungsleistungen zur richtigen Anwendung von Arzneimitteln und apothekenpflichtigen Medizinprodukten. Zur Gewährleistung der erforderlichen Fachkenntnisse sorgen wir für regelmäßige Fortbildungen zur Erhaltung und Weiterentwicklung. Wir unterhalten ein Pharmakovigilanz-System zur Überwachung von Arzneimittelrisiken und zur Förderung der Arzneimittelsicherheit und betreiben eine kostenlose pharmazeutische Hotline für die Meldung von bekannt gewordenen Arzneimittelrisiken. Diese ist montags bis freitags in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer 0800 - 00 09 393 erreichbar. Sollten wir im Rahmen unseres Qualitätsmanagements Abweichungen feststellen, ergreifen wir umgehend geeignete Maßnahmen, um Schaden von Patienten abzuwenden.

Im Umgang mit Patienten, Ärzten, medizinischem Fachpersonal, Krankenkassen und Behörden achten wir auf umfassende Transparenz und Integrität sowie ethisch einwandfreies Verhalten.



STANDARDS



4. MENSCHENRECHTE

Wir achten die Menschenrechte, wie sie in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen definiert sind. Wir verurteilen ausbeuterische und illegale Kinderarbeit ebenso wie Zwangsarbeit, moderne Sklaverei und Menschenhandel. Unser Handeln richten wir nach der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) über die grundlegenden Prinzipien und Rechte bei der Arbeit aus.

5. WIR IN DER BERGAPOTHEKE

Ein gutes Arbeitsumfeld ist die Grundlage für produktives Arbeiten, darum sorgen wir für faire und sichere Arbeitsbedingungen. Wir beschäftigen qualifizierte Menschen und begegnen einander mit Respekt. Gleiche Chancen für alle Mitarbeitenden, gleich welchen Geschlechts, sind für uns selbstverständlich.

Wir befürworten und fördern ein Arbeitsumfeld der Wertschätzung und der Weiterentwicklung, in dem Individualität erwünscht ist und jeder Mensch seine unterschiedlichen Perspektiven und Erfahrungen sorglos einbringen kann.

Ausgrenzung, Diskriminierung oder Belästigung dulden wir nicht. Das gilt insbesondere, aber nicht nur, für sexuelle Belästigung. Bei Benachteiligungen aufgrund des Geschlechts, der sexuellen Identität, Nationalität, Abstammung, Hautfarbe, ethnischen Herkunft, Sprache, Religion, politischen Anschauung, Behinderung, des Alters, Familienstands oder sonstiger vom Gesetz geschützter Merkmale zeigen wir keine Toleranz.

Wir wissen um die Bedeutung von Zusammenhalt und Kommunikation als wesentliche Pfeiler eines guten und fruchtbaren Arbeitsumfelds. Gute Führung sehen wir dabei als maßgeblichen Faktor der Verwirklichung unserer Prinzipien.





6. UMGANG MIT GESCHÄFTSPARTNERN

Mit unseren Geschäftspartnern pflegen wir nachhaltige Beziehungen. Dabei setzen wir ein hohes Qualitätsniveau und unbedingte Integrität als unabdingbar voraus. Wir prüfen sorgfältig, ob ein möglicher Geschäftspartner geeignet ist, die von uns eingebrachten und umgekehrt ebenfalls geforderten Qualitäts- und Integritätsvoraussetzungen zu erfüllen. Die Einhaltung dieser Bedingungen überprüfen wir regelmäßig.

7. BEZIEHUNGEN ZU FACHKREISEN

Wir sehen die Vernetzung im Gesundheitswesen mit Patienten, Ärzten, medizinischen Versorgungszentren und medizinischem Fachpersonal, Krankenkassen und anderen Leistungserbringern sowie Lieferanten und Forschungsteams als wichtigen Bestandteil unserer Arbeit für das Patientenwohl an. Die Zusammenarbeit mit den Vorgenannten gestalten wir stets in dem Verantwortungsbewusstsein, dass die Unabhängigkeit der Beteiligten jederzeit gewahrt werden muss und in dem Wissen, dass der Umgang mit den Fachkreisen in Deutschland sehr eindeutig gesetzlich geregelt ist (insbesondere durch Vorgaben im HWG, AMG und StGB). Zuwendungen erfolgen daher nur nach Überprüfung der Zulässigkeit. Sie sind stets unabhängig von tatsächlichen oder möglichen Umsatzgeschäften (Trennungsprinzip); sie müssen offengelegt und in bestimmten Fällen vorab genehmigt werden (Transparenzprinzip). Leistung und Gegenleistung einer jeden Geschäftsentscheidung müssen in einem angemessenen Verhältnis stehen (Äquivalenzprinzip), und alle Leistungen sind schriftlich zu dokumentieren (Dokumentationsprinzip).





8. GESCHENKE, BEWIRTUNGEN UND UNTERHALTUNGSAANGEBOTE

Angemessene Zuwendungen unter (potenziellen) Geschäftspartnern sind, unter Einhaltung der besonderen Regeln im Umgang mit Fachkreisen, grundsätzlich erlaubt. Voraussetzung ist, dass sie aus aufrichtigen Beweggründen gewährt werden, zum Beispiel anlässlich eines Firmenjubiläums oder im Rahmen einer geschäftlichen Besprechung. Allerdings können Zuwendungen auch missverstanden werden oder den Anschein erwecken, es solle auf unzulässige Weise Einfluss genommen werden. Wir in der BergApotheke dürfen daher keine Geschenke, Bewirtungen, Unterhaltungsangebote oder sonstigen Vorteile annehmen oder anbieten, die Zweifel an unserer Integrität und Unabhängigkeit aufkommen lassen.

Um jeden Verdacht einer unlauteren Einflussnahme von Anfang an zu vermeiden, halten wir uns an folgende Regeln:

- Geschenke, Bewirtungen und Unterhaltungsangebote müssen einen angemessenen Wert haben.
- Die Häufigkeit, in der Geschenke oder andere Zuwendungen - auch in Kombination - ausgetauscht werden, darf den angemessenen Rahmen nicht überschreiten.
- Das Anbieten oder Annehmen von Bargeld ist verboten.
- Bewirtungen finden in einem angemessenen, geschäftlichen Rahmen statt.
- Unterhaltungsangebote (zum Beispiel Einladungen zu Sport- oder Musikveranstaltungen) sind genehmigungspflichtig; sie sind nur im Beisein des Einladenden statthaft und müssen dokumentiert werden.
- Luxuriöse oder unangemessene Zuwendungen sind verboten.
- Wir fordern niemals Vorteile von unseren (potenziellen) Geschäftspartnern ein und lehnen derlei Forderungen unserer (potenziellen) Geschäftspartner ab.

Bei Zweifeln über die Angemessenheit oder Statthaftigkeit einer Zuwendung sind die **ergänzenden Richtlinien der BergApotheke** zu Rate zu ziehen oder die Compliance-Beauftragte zu kontaktieren.

9. GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT, SPENDEN UND SPONSORING

Wir in der BergApotheke setzen uns für das Wohl der Gesellschaft ein und unterstützen insbesondere lokale Projekte und Initiativen. Unser gesellschaftliches Engagement ist immer mit den Werten und Zielen der BergApotheke vereinbar. Mit einer Spende beziehen wir niemals einen Geschäftsabschluss oder die Fortsetzung einer bestehenden Geschäftsbeziehung. Beim Sponsoring, zum Beispiel durch finanzielle Förderung eines lokalen Sportvereins, achten wir darauf, dass dem gewährten Förderbetrag immer eine vollwertige Gegenleistung zu Gunsten der BergApotheke gegenübersteht (zum Beispiel in Form von Banden- oder Trikotwerbung). Wir verpflichten uns zu absoluter Transparenz und dokumentieren alle Aktivitäten unseres gesellschaftlichen Engagements.





3123.53

231.654

3

10. NACHHALTIGKEIT

Wir in der BergApotheke definieren „Nachhaltigkeit“ für uns vor allem sozial und wirtschaftlich. Die langfristige Perspektive unseres Gründers ermöglicht es uns, die Situationen vieler Menschen zu verbessern. Wir fördern das Wohlergehen der Menschen durch eine rasche und hochqualitative Versorgung mit pharmazeutischen und anderen Produkten sowie ein erstklassiges Angebot von unterstützenden Dienstleistungen.

Dabei steht die Sicherheit unserer Produkte stets an erster Stelle. Gleichzeitig suchen wir nach neuen Möglichkeiten einer verbesserten ökologischen Nachhaltigkeit und nutzen Energie und Ressourcen so sparsam wie möglich.

11. VERHALTEN IM WETTBEWERB

Kartellgesetze dienen dem Schutz des freien und unverfälschten Wettbewerbs. Sie verbieten jedes Geschäftsverhalten, das auf unzulässige Abstimmungen unter Marktkonkurrenten ausgelegt ist und Wettbewerbsverzerrungen bewirken kann. Das bedeutet, jeder Austausch wettbewerbsrelevanter Informationen, z. B. über Preise, Konditionen, Marktaufteilungen, Kapazitätsbeschränkungen, Forschungs- und Entwicklungsvorhaben oder Boykottmaßnahmen ist verboten.

Kartellrechtsverstöße haben schwere Sanktionen zur Folge.

Wir stellen sicher, dass die gesetzlichen Regeln des fairen Wettbewerbs eingehalten werden. Von unseren Konkurrenten erwarten wir, dass diese unsere legitimen Interessen respektieren und sich ebenso an die geltenden Gesetze und Bestimmungen halten.

Ebenso achten wir stets auf geordnete Abläufe und kooperieren mit Behörden; insbesondere im Falle unangekündigter Durchsuchungen durch eine Kartellbehörde. Im Falle einer Durchsuchung ist die Compliance-Beauftragte umgehend zu informieren. Keinesfalls vernichten oder verstecken wir Dokumente oder löschen Daten.

§



Kartellrecht



12. BEKÄMPFUNG VON GELDWÄSCHE

Unter Geldwäsche versteht man im Allgemeinen das Einschleusen von Vermögenswerten (meist Geld) aus illegalen Quellen in den legalen Finanz- und Wirtschaftskreislauf.

Wir in der BergApotheke beachten die gesetzlichen Verbote der Geldwäsche. Ebenso verlangen wir von unseren Geschäftspartnern die unbedingte Einhaltung der relevanten Regeln. Wir führen regelmäßige Geschäftspartnerprüfungen durch, um uns von den legitimen und vertrauenswürdigen Aktivitäten unserer Geschäftspartner zu überzeugen.

13. INTERESSENKONFLIKTE

Ein Interessenkonflikt kann entstehen, wenn private Interessen die geschäftlichen Interessen der BergApotheke beeinflussen. Stellen Sie sich vor, Sie kommen in die Situation, eine Geschäftsentscheidung treffen zu müssen, zum Beispiel die Beauftragung eines Unternehmens, an dem Sie selbst oder ein Familienmitglied beteiligt sind. Dieser Umstand könnte einen Interessenkonflikt darstellen, da das Auftraggeber-Interesse und das Interesse des potenziellen Auftragnehmers grundsätzlich unvereinbar sind.

Aus diesem Grund müssen Nebentätigkeiten, gleich ob sie im Angestelltenverhältnis oder im Rahmen selbstständiger Tätigkeit stattfinden, gegenüber dem Vorgesetzten angezeigt werden. Ebenso sind Beteiligungen an Konkurrenzunternehmen, Geschäftspartnern oder sonstigen Unternehmen offenzulegen, damit sie geprüft werden können. Auch Nähebeziehungen, zum Beispiel zu Verwandten oder Lebenspartnern, können unter Umständen einen Interessenkonflikt darstellen.

Transparenz ist immer das oberste Gebot. Viele potenzielle Interessenkonflikte können auf einfache und für beide Seiten zufriedenstellende Weise gelöst werden.

CONFFLICT

OF

INTEREST



DEM DEUTSCHEN VOLKE

14. POLITISCHES ENGAGEMENT

Wir betrachten es als Teil unserer gesellschaftlichen Verantwortung, am politischen Geschehen teilzunehmen und für unsere Standpunkte aktiv einzutreten. Wir tun dies zum Beispiel, indem wir uns in Berufsverbänden engagieren. Politischen Entscheidungsträgern gewähren wir einen vertieften Einblick in unser Tätigkeitsfeld mit all seinen Belangen. Damit nehmen wir auf legitime Weise Einfluss auf ihr politisches Handeln und dessen Auswirkungen im gesellschaftlichen Kontext.

Unser Umgang mit öffentlichen Amtsträgern ist transparent, konstruktiv und korrekt. In keinem Fall stellen wir Informationen oder Vorteile zur Verfügung, die eine unlautere Beeinflussung darstellen oder den Eindruck vermitteln, eine solche sei beabsichtigt.

Private politische Aktivitäten Einzelner müssen im individuellen Rahmen bleiben und dürfen nicht den Anschein erwecken, sie stünden in Zusammenhang mit der BergApotheke. Die Arbeitszeit, die Ausrüstung und das Eigentum der BergApotheke dürfen nicht für private Zwecke verwendet werden.

15. UMGANG MIT BEHÖRDEN

Wir legen Wert auf einen verantwortungsvollen Umgang mit staatlichen Organen, öffentlichen Amtsträgern und Vertretern von Körperschaften des öffentlichen Rechts. Auskünfte gegenüber Behörden, Amtsträgern und der Apothekerkammern dürfen ausschließlich von Personen erteilt werden, in deren üblichen Verantwortungsbereich die jeweilige Anfrage fällt. Bei ungewöhnlichen Anfragen oder Vorfällen ist die Compliance-Beauftragte einzubeziehen.





16. VERTRAULICHE INFORMATIONEN

Wir in der BergApotheke sind uns darüber im Klaren, dass Konkurrenten und sonstige Dritte ein Interesse daran haben können, Informationen über unsere internen Vorgänge und Abläufe, unsere Geschäftsentscheidungen sowie unser Know-how zu erlangen.

Wir behandeln daher unsere Geschäftsgeheimnisse und Informationen stets vertraulich, unabhängig davon, ob sie als „vertraulich“ oder „geheim“ klassifiziert sind. Vor diesem Hintergrund achten wir darauf, die Erforderlichkeit von schriftlichen Geheimhaltungsvereinbarungen zu prüfen und diese abzuschließen. Die Pflicht zur Geheimhaltung besteht auch nach der Zusammenarbeit mit der BergApotheke fort.

Bei der Nutzung von sozialen Medien, zum Beispiel sozialen Netzwerken, Blogs, Messenger- und Streamingdiensten, ist jeder Nutzer für die Sicherheit von internen und vertraulichen Informationen verantwortlich. Bei Bezugnahmen auf die BergApotheke ist stets klarzustellen, dass es sich um eine Äußerung als Privatperson handelt. Wir sollten jedoch vor jeder Äußerung bedenken, dass unsere Beiträge wahrscheinlich mit der BergApotheke in Verbindung gebracht werden, auch wenn wir als Privatperson in Erscheinung treten.

Das Vertrauen unserer Patienten und Kunden ist unersetzlich. Dies gilt besonders vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung des Gesundheitswesens. Daher legen wir besonderen Wert auf den Schutz von Patienten- und Kundendaten sowie Privatgeheimnissen und treffen die notwendigen und angemessenen Schutzmaßnahmen.

17. INFORMATIONSSICHERHEIT

Mobile Endgeräte wie Notebooks, Tablets, Smartphones, Netbooks und Ultrabooks, ermöglichen eine schnelle, umfassende und zeitgemäße Kommunikation. Der Umgang mit mobilen Endgeräten muss verantwortungsvoll geschehen, damit unser Know-how geschützt bleibt. Mobile Endgeräte sind immer so einzusetzen, dass missbräuchliche Nutzung, böswillige Manipulation, Diebstahl oder Verlust verhindert werden. Dasselbe gilt für die Verwendung von mobilen Datenträgern (z. B. USB-Sticks).

Auf Reisen mit dem Pkw oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln sowie bei der Verwendung an öffentlich zugänglichen Orten (z. B. Restaurants, Hotels) gehen wir besonders achtsam mit mobilen Endgeräten und Datenträgern um. Allgemeine Vorkehrungsmaßnahmen gegen Diebstahl und Verlust sind immer zu beachten. Kommen mobile Endgeräte oder Datenträger abhanden, so sind die IT-Systemadministration und die Bereichsleitung umgehend zu informieren.

Zu geschäftlichen Zwecken dürfen ausschließlich die für die BergApotheke genehmigten elektronischen Kommunikationsmittel verwendet werden.

Auf allen elektronischen Kommunikationsmitteln dürfen ausschließlich die von der IT-Systemadministration freigegebenen Apps verwendet werden. Neue Technologien, z. B. von Dritten betriebene Software, müssen vor der Nutzung freigegeben werden.



Username

Password

LOGIN



18. GEISTIGES EIGENTUM

Unser geistiges Eigentum zählt zu den wichtigsten Vermögenswerten der BergApotheke. Patente, Marken, Urheberrechte, technisches Wissen, Design und unser gesamtes Know-how zählen dazu. Wir schützen unser geistiges Eigentum, weil die unerwünschte Weitergabe oder das Abhandenkommen auf Grund von Verantwortungslosigkeit unsere Wettbewerbsvorteile zunichten machen würden. Wir erwarten von allen Beschäftigten der BergApotheke, dass sie sich für den Schutz, den Erhalt und die Verteidigung unseres geistigen Eigentums einsetzen.

Mit derselben Sorgfalt respektieren wir auch das geistige Eigentum anderer. Wir eignen es uns weder unrechtmäßig an, noch nutzen wir es fahrlässig ohne rechtliche Grundlage.



19. DATENSCHUTZ

Wir respektieren die Privatsphäre anderer. Wir verarbeiten personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und unterhalten konstante Prozesse, um jederzeit Auskunft über die vorhandenen Daten erteilen zu können.

Auf die Rechte von betroffenen Personen, zum Beispiel das Recht auf Löschung, Berichtigung, Vervollständigung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie das Widerspruchsrecht, reagieren wir in einem angemessenen Zeitrahmen.

Fragen zum Thema „Datenschutz in der BergApotheke“ werden durch die zuständige Datenschutzbeauftragte gerne beantwortet.

DSGVO





20. ANSEHEN DES BERUFSSTANDES

Wir wissen um die besondere Stellung der Apotheke für das Gemeinwohl. Wir achten die Berufsordnung, sowie die besonderen Regeln, die sich aus der Gesamtheit des Apothekenrechts ergeben und zur Wahrung der Integrität sowie zur Aufrechterhaltung des Ansehens und des Vertrauens in die Institution „Apotheke“ beitragen.

21. FEEDBACK-KULTUR

Wir in der BergApotheke hegen eine Kultur der Offenheit und Transparenz. Unabhängig von unserer jeweiligen Rolle leben wir einen kritisch-konstruktiven Dialog. Für uns ist es selbstverständlich, unser Verhalten und unsere Entscheidungen durch Einholung von Feedback zu überprüfen. Interne Meinungsumfragen helfen uns bei der richtigen Einordnung. Bei Problemen stellen wir nicht die Schuldfrage, sondern suchen gemeinsam nach der besten Lösung. Beim Geben und Empfangen von Feedback achten wir die Regeln des guten Feedbacks.

Planungssicherheit

Rechtssicherheit

Konfusion

Objektivitaet

Offenheit Kohaerenz

Stringenz

Gewissheit

Einsicht

Exaktheit

Fairness

Feinheit

Klarheit

Ehrlichkeit

Deutlichkeit

Transparenz

Flexibilitaet

Glaubwuerdigkeit

Konsens

Ausgewogenheit

Praegnanz

Emotionalitaet

Rechtsklarheit

Eindeutigkeit

Abhilfe Verwirrung

Unklarheit

Einigkeit





22. BEDENKEN ZUR SPRACHE BRINGEN

Bei Unsicherheiten über ein Verhalten oder eine Situation sollte sich jede und jeder von uns fragen, ob die Angelegenheit noch als korrekt eingestuft würde, wenn eine Behörde (z. B. Polizei) davon Kenntnis erlangt oder in den Medien darüber berichtet wird. Es ist auch hilfreich, sich vorzustellen, wie es wäre, wenn die eigene Familie auf das Thema anspricht. Im Zweifelsfall sollte das Vorhaben mit der Compliance-Beauftragten besprochen werden.

Falls der Eindruck entsteht, dass eine Person gegen interne Regeln oder das Gesetz verstößt, sollte dies nicht ignoriert werden. Es wird von allen erwartet, dass Bedenken zur Sprache gebracht werden. Nur so können Beobachtungen geprüft, bestehende Missstände abgestellt und weitere Fehler vermieden werden.

Wer einen Vorgang in guter Absicht meldet, erhält die notwendige Unterstützung. Für eine Meldung stehen verschiedene Meldewege zur Verfügung, die nach freier Wahl genutzt werden können, ohne Nachteile befürchten zu müssen. Vergeltungsmaßnahmen gegen Mitarbeitende der BergApotheke, die in guter Absicht eine Meldung machen, werden nicht geduldet und solches Verhalten wird mit schweren personellen Maßnahmen bis hin zur Kündigung geahndet.



23. ANSPRECHPERSONEN

Fragen oder Bedenken können schriftlich, per E-Mail, telefonisch und - nach vorheriger Terminvereinbarung - auch persönlich vorgebracht werden. Dafür stehen die Führungskräfte bzw. die Ansprechperson bei der BergApotheke oder eine der folgenden Personen zur Verfügung.

Die Compliance-Beauftragte

Frau Lena Korte
BA.Service GmbH
Gildestraße 75
49479 Ibbenbüren
Telefon: +49 (0) 5451 5070-864
Mobil: +49 (0) 160 96 62 83 84
Telefax: +49 (0) 5451 5070-77864
E-Mail: dialog@berg-apotheke.de

Die Ombudsfrau

Rechtsanwältin Andrea Berneis
Poststr. 16
40213 Düsseldorf
Telefon: +49 (0) 211 1582 2931
Mobil: +49 (0) 162 320 69 17
Telefax: +49 (0) 211 1582 2935
E-Mail: dialog@berneis-legal.de



24. IMPRESSUM I BILDNACHWEISE

BergApotheke

Inhaberin Katrin Bredohl e. Kfr.

Gildestr. 75
49479 Ibbenbüren

Altstadtparkplatz 1
49545 Tecklenburg

Telefon: 05451 5070-323
E-Mail: info@berg-apotheke.de

Handelsregister: HR A 7517 Amtsgericht Steinfurt
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE327149026

Medizinprodukte Sicherheitsbeauftragter:
medizinprodukte-sicherheitsbeauftragte@berg-apotheke.de
Gesetzliche Berufsbezeichnung: Apotheker, Titel verliehen in Deutschland
Aufsichtsbehörde: Landrat des Kreises Steinfurt, Gesundheitsamt,
Tecklenburger Straße 10, 48565 Steinfurt, www.kreis-steinfurt.de
Zuständige Apothekerkammer: Apothekerkammer Westfalen-Lippe
Berufsordnung für Apotheker: www.akwl.de

QUELLENANGABEN FÜR DIE VERWENDETEN BILDER:

- Titel: eigene Aufnahme
- Seite 7: rangizzz - stock.adobe.com; Datei-Nr. 272299924
- Seite 8: Deemerwha studio- stock.adobe.com; Datei-Nr. 518281391
- Seite 11: wladimir1804 T- stock.adobe.com; Datei-Nr. 325506286
- Seite 12: TheVisualsYouNeed - stock.adobe.com; Datei-Nr. 241206534
- Seite 15: eigene Aufnahme
- Seite 16: Atstock Productions - stock.adobe.com; Datei-Nr. 271386023
- Seite 19: stokkete - stock.adobe.com; Datei-Nr. 118349292
- Seite 20: TATIANA - stock.adobe.com; Datei-Nr. 275230883
- Seite 23: Roman - stock.adobe.com; Datei-Nr. 234285864
- Seite 24: narawit - stock.adobe.com; Datei-Nr. 499125928
- Seite 27: MQ-Illustrations - stock.adobe.com; Datei-Nr. 265579191
- Seite 28: Zelma - stock.adobe.com; Datei-Nr. 460599185
- Seite 31: Uuganbayar - stock.adobe.com; Datei-Nr. 516244745
- Seite 32: niroworld - stock.adobe.com; Datei-Nr. 199498278
- Seite 35: chokniti khongchum/EyeEm - stock.adobe.com; Datei-Nr. 404665735
- Seite 36: Olivier Le Moal - stock.adobe.com; Datei-Nr. 181904653
- Seite 39: Mongta Studio - stock.adobe.com; Datei-Nr. 485445643
- Seite 40: jirsak - stock.adobe.com; Datei-Nr. 36151881
- Seite 43: WrightStudio - stock.adobe.com; Datei-Nr. 386174427
- Seite 44: Olga Galushko - stock.adobe.com; Datei-Nr. 27652726
- Seite 47: CrazyCloud - stock.adobe.com; Datei-Nr. 406107822
- Seite 48: fotomek - stock.adobe.com; Datei-Nr. 233013065
- Seite 50: NicoEINino - stock.adobe.com; Datei-Nr. 139439661

NOTIZEN



BA.BergApotheke

Innovation | Service | Vertrauen



BA.BergApotheke

Innovation | Service | Vertrauen

BergApotheke

Inhaberin Katrin Bredohl e.Kfr.

Gildestraße 75

49479 Ibbenbüren

Telefon: 05451 5070-323

Telefax: 0800 7266888

E-Mail: info@berg-apotheke.de

www.berg-apotheke.de

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern das generische Maskulinum verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter.

Herausgeber und verantwortlich für die Inhalte der Broschüre ist die BergApotheke.