



Hauptverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungsträger

**BEISPIELSAMMLUNG  
FÜR RICHTIGES  
VERHALTEN**



Hauptverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungsträger

Wir tragen Verantwortung – wir leben Verantwortung



**Wir nehmen sicherheitshalber keine Geschenke an, auch keine Kleinigkeiten. Damit erhalten wir uns die Unbefangenheit. Wir erklären unserem Gegenüber, warum wir Geschenke nicht annehmen wollen.**

## **SITUATION AUFTRAGSVERGABE:**

Sie sind Sachbearbeiterin in der Beschaffung. Sie haben ein Unternehmen über eine gewonnene Ausschreibung informiert. Als Dankeschön sendet dieses Ihnen einen Geschenkkorb zu.

### **Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich möchte niemanden beleidigen oder unhöflich sein. Ein Dankeschön lehnt man schließlich nicht ab. Daher nehme ich den Geschenkkorb an.

### **Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich bedanke mich für die nett gemeinte Geste, lehne aber freundlich ab und sende den Geschenkkorb in Absprache mit meinem/meiner Vorgesetzten retour. Ich erkläre höflich, dass wir Geschenke nicht annehmen, weil wir auch für eventuelle Folgeaufträge unbeeinflusst entscheiden wollen.

## **SITUATION WEIHNACHTSGESCHENK:**

Sie sind für die IT eines Versicherungsträgers zuständig. Sie haben vor kurzem ein neues Programm extern zugekauft. Sie sind noch am Überlegen, ob Sie noch ein weiteres System von demselben Unternehmen übernehmen sollen. Der Anbieter sendet Ihnen ein Weihnachtsgeschenk zu.

### **Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich freue mich über diese äußerst nette Geste des Geschäftspartners. Mit dem Geschenk kann ich zwar nicht so viel anfangen, aber ich gebe es meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Irgendjemand wird bestimmt dafür Verwendung finden.

### **Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich kümmere mich in Absprache mit meinem/meiner Vorgesetzten umgehend um den Rückversand und eine begleitende Erläuterung. Darin bedanke ich mich und merke an, dass ich das Geschenk nicht annehmen möchte, weil wir die professionelle Zusammenarbeit unbeeinflusst weiterführen möchten.



Wir nehmen nur an Fortbildungen und (Informations-)Veranstaltungen teil, die für angemessene geschäftliche, wissenschaftliche oder fachliche Zwecke abgehalten werden und im Zusammenhang mit dem beruflichen Funktionsbereich stehen.

Uns ist bewusst, dass uns (Informations-)Veranstaltungen beeinflussen können. Daher prüfen wir, wer die Veranstaltungen finanziert und einlädt, und bleiben kritisch.

Verkostungen, die bei Veranstaltungen für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer in einem angemessenen Rahmen angeboten werden, sind Teil der im Geschäftsleben üblichen Firmenrepräsentation. Persönliche Essenseinladungen lehnen wir ab.

Etwaige fragliche Veranstaltungen oder Fortbildungen besprechen wir mit unserem/unserer Vorgesetzten, dann sind wir auf der sicheren Seite.

#### SITUATION FORTBILDUNGSVERANSTALTUNG:

Sie sind angestellter Mediziner in der Sozialversicherung und werden von einem Mitarbeiter einer Pharmafirma im Zuge einer Arbeitssitzung persönlich zu einer Fortbildungsveranstaltung eingeladen. Es würden sämtliche Kosten dafür übernommen werden.

##### Wie verhalte ich mich nicht?

Da es sich nur um eine Fortbildung handelt und ich mich sowieso nicht beeinflussen lasse, werde ich zusage. Fortbildungen sind immer sehr teuer und ich muss sie mir sonst genehmigen lassen.

##### Wie verhalte ich mich richtig?

Ich bespreche die Einladung mit meinem/meiner Vorgesetzten. Wenn ich von meinem Arbeitgeber offiziell zu der Fortbildungsveranstaltung entsandt werde, besteht kein Problem mit der Teilnahme an dieser Veranstaltung. Ich bin mir jedoch bewusst darüber, dass bei dieser Fortbildungsveranstaltung auch wirtschaftliche Interessen der Pharmafirma im Vordergrund stehen können.



#### SITUATION PERSÖNLICHE ESSENSEINLADUNG:

Sie sind Mitarbeiter im Vertragspartnerbereich und werden vor einer wichtigen Verhandlung vom Verhandlungspartner zum Essen eingeladen.

##### Wie verhalte ich mich nicht?

Essenseinladungen sind ohnehin Teil der beruflichen Praxis. Das nächste Mal lade eben ich ein.

##### Wie verhalte ich mich richtig?

Eine berufliche Essenseinladung ist immer mit Risiken verbunden. Speziell vor Verhandlungen stimme ich meine Vorgehensweise mit meinem/meiner Vorgesetzten ab. Im Zweifelsfall lehne ich ab bzw. bezahle meine Rechnung selbst und verweise auf meine Unbeeinflussbarkeit.



**Sachlichkeit und Professionalität sind unser oberstes Gebot. Sollte jemand versuchen, uns zu bestechen, besprechen wir das weitere Vorgehen mit unserer bzw. unserem Vorgesetzten oder der Compliance-Ansprechperson. Keinesfalls setzen wir uns dem Verdacht aus, etwas angenommen zu haben.**

**BEISPIEL BESTECHUNG ABSTIMMUNGSVERHALTEN:**

Sie sind in ein Entscheidungsgremium entsandt. Jemand bietet Ihnen Geld dafür, dass Sie für seine Interessen stimmen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich weiß zwar, dass das nicht richtig ist, hätte aber ohnehin so abgestimmt und kann das Geld gut brauchen.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich lehne das Angebot entschieden ab und melde den Bestechungsversuch meinem/meiner Vorgesetzten.

**BEISPIEL BESTECHUNG LEISTUNGSBEWILLIGUNG:**

Sie sind für die Bewilligung von Leistungen zuständig. Ein Versicherter bittet Sie, bei einer Bewilligung eine Ausnahme zu machen. Als Autohändler könnte er Ihnen im Gegenzug beim nächsten Autokauf einen sehr guten Preis machen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

In meiner Tätigkeit gibt es immer wieder mal einen inhaltlichen Ermessensspielraum. Deshalb werde ich die Bewilligung erteilen und freue mich, dass er mir auch entgegenkommen wird.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich bearbeite den Antrag ordnungsgemäß und erkläre dem Versicherten, dass ich nicht bestechlich bin. Jedenfalls nehme ich den guten Preis beim Autokauf nicht in Anspruch.



**BEISPIEL BESTECHUNG FRIST:**

Eine Versicherte hat die gesetzliche Frist für die Beantragung einer Leistung versäumt. Sie bietet Ihnen eine Geldzuwendung an, wenn Sie ein Datum angeben, das noch in die Frist fällt.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Selbstverständlich kann man mich ein wenig stärker motivieren, wenn ein kleiner Vorteil dabei für mich herauschaut.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Bescheide werden von mir ohne Reaktion auf äußere Einflüsse der Parteien inhaltlich und zeitlich korrekt ausgestellt. Ich teile der Versicherten höflich mit, dass ich nicht bestechlich bin.



Wenn familiäre oder freundschaftliche Bindungen oder sonstige Befangenheiten bestehen, entscheiden wir nicht selbst. Wir melden die Situation unserer bzw. unserem Vorgesetzten mit der Bitte, eine Vertretung zu bestimmen.

**BEISPIEL BEFANGENHEIT KRANKENSTANDSKONTROLLE:**

Sie sind Krankenbesucher und geraten in die Situation, den Krankenstand eines Bekannten zu überprüfen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da ich meine Überprüfungen alle nach gleichen Kriterien durchführe, gehe ich vor wie immer.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Es besteht die Möglichkeit, dass ich die Überprüfung nicht vollkommen objektiv durchführe. Daher melde ich diesen Interessenkonflikt meinem/meiner Vorgesetzten und bespreche die weitere Vorgehensweise.

**BEISPIEL BEFANGENHEIT BEWERBUNG:**

Sie arbeiten in der Personalabteilung und treffen aus den Bewerberinnen und Bewerbern eine Vorauswahl für Ihre Vorgesetzte. Neben anderen BewerberInnen hat auch Ihr Cousin sich für eine ausgeschriebene Stelle beworben.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da ich meinen Cousin besonders gut kenne und von seinen Fähigkeiten überzeugt bin, befürworte ich meinen Cousin.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Aufgrund des Interessenkonflikts entscheide ich möglicherweise nicht vollkommen objektiv. Ich melde das Nahverhältnis meinem/meiner Vorgesetzten.



Nebentätigkeiten können unter Umständen mit den beruflichen Zuständigkeiten und Entscheidungen kollidieren und zu Interessenkonflikten führen. Soweit sie nicht ohnehin einer dienstrechtlichen Genehmigungs- und/oder Meldepflicht unterliegen, legen wir Nebentätigkeiten im Anlassfall offen. Liegen Interessenkonflikte vor, wird die bzw. der Vorgesetzte eingebunden. Im Zweifelsfall lehnen wir die Nebentätigkeit ab.

**BEISPIEL NEBENBESCHÄFTIGUNG BEITRAGSPRÜFUNG:**

Sie sind Beitragsprüfer und arbeiten nebenbei als Lohnbuchhalter für ein Unternehmen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich melde nichts. Schließlich führe ich einheitlich dieselben Prüfungen durch, auch wenn ich selbst für einen Dienstgeber arbeite.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich erkenne diesen Interessenkonflikt. Gemäß der dienstrechtlichen Meldepflicht habe ich diese Nebentätigkeit meinem/meiner Vorgesetzten bzw. in der Personalstelle gemeldet und bespreche konkrete Einzelfälle mit meinem/meiner Dienstvorgesetzten.

**BEISPIEL NEBENBESCHÄFTIGUNG BERATUNG PHARMAUNTERNEHMEN:**

Sie arbeiten in der Abteilung für Medikamente. Nebenher beraten Sie privat ein Pharmaunternehmen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich melde nichts. Schließlich geht es niemanden etwas an, was ich in meiner Freizeit mache.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Unabhängig, wie ich das Pharmaunternehmen berate, liegt hier ein Interessenkonflikt vor. Ich bespreche mit meinem/meiner Vorgesetzten, ob ich diese Nebentätigkeit überhaupt weiter ausführen soll.



**Ungebührliche Einflussnahme auf unsere eigene Entscheidungsfindung lehnen wir ebenso strikt ab wie die ungebührliche Intervention durch uns auf andere. Im Zweifelsfall sprechen wir mit unserer/unserem Vorgesetzten.**

**BEISPIEL INTERVENTION SV-EXTERN:**

Sie arbeiten an einer Begutachtung eines Gesetzesentwurfs. Bevor Sie Ihre Stellungnahme abgeben, bekommen Sie einen Anruf einer Interessenvertretung mit der Bitte um positive Beurteilung.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da ich den Kollegen gut kenne und weiß, dass er fachlich sehr kompetent ist, erfülle ich ihm seinen Wunsch. Schließlich ist diese Interessenvertretung ein wichtiger Partner.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Auch wenn der Anruf von einer wichtigen Interessenvertretung kommt, beurteile ich den Entwurf nach objektiven Kriterien. Ich bespreche aber den Anruf mit meinem/meiner Vorgesetzten.

**BEISPIEL INTERVENTION BEITRAGSPRÜFUNG:**

Sie arbeiten in der Beitragsprüfung. Ein Unternehmer beschwert sich bei Ihnen über die Prüfung und droht, bei der Selbstverwaltung seinen Einfluss geltend zu machen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da ich fürchte, dass ich Ärger bekomme, gebe ich in den konkreten Beschwerdepunkten nach.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich führe meine Prüfung nach objektiven Kriterien durch und informiere meinen Vorgesetzten / meine Vorgesetzte über die Beschwerde des Unternehmers.



**Die Sozialversicherung ist immer wieder Partner von Kooperationen bei Veranstaltungen oder in Medien. Wir hinterfragen Interessen und Ziele des Geldgebers, bevor wir Verträge abschließen. Bei kritischen Inhalten oder allfälligen Interessenkonflikten besprechen wir die weitere Vorgehensweise mit unserem/unserer Vorgesetzten.**

Ein Pharmaunternehmen bekundet Interesse, in Kooperation mit einem österreichischen Sozialversicherungsträger einen bezahlten Artikel in einem Printmedium zu schalten. Als zuständiger Mitarbeiter werden Sie dazu kontaktiert.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da das Pharmaunternehmen die Kosten für die Einschaltung übernimmt und daraus auch die österreichischen Sozialversicherungsträger einen Werbenutzen ziehen, nehme ich das Angebot zur Kooperation gerne ohne Weiteres an.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich informiere mich genau über den Hintergrund, den Inhalt und die Ziele der Einschaltung. Ich prüfe genau, ob die Inhalte der Wahrheit entsprechen und die österreichischen Sozialversicherungsträger im Interesse der Organisation und der Versicherten vertreten sind. Zusätzlich werde ich die Meldepflichten nach dem Medientransparenzgesetz prüfen und gegebenenfalls einhalten. Ich bespreche die weitere Vorgehensweise mit meinem/meiner Vorgesetzten.



Sie organisieren einen Fortbildungsabend für Vertragsärzte. Ein Medizinprodukte-Hersteller bietet an, die Kosten für ein Buffet im Anschluss an den fachlichen Teil zu übernehmen. Im Gegenzug sollen Informationen über ein Produkt des Herstellers aufliegen.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Ich nehme die Unterstützung des Medizinprodukte-Herstellers an, da dies ohnehin gut zu einem Ärzteabend passt.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Eine Produktplatzierung im Rahmen unserer eigenen Veranstaltungen scheint mir nicht geeignet, da es uns wichtig ist, den Vertragsärzten objektive Informationen zu bieten. Ich bespreche die weitere Vorgehensweise mit meinem/meiner Vorgesetzten.



**Wir verwalten sensible Daten und Informationen über Versicherte, unter anderem auch Daten über deren Gesundheitszustand. Die Daten unserer Versicherten unterliegen dem höchsten Schutz. Wir greifen nur im Rahmen konkreter im Gesetz definierter Geschäftsfälle oder mit Zustimmung der Betroffenen/Versicherten auf diese Daten zu.**

**Wir wissen, wann Informationen und Daten weitergegeben werden dürfen, und halten uns strikt daran. Sollten wir nicht ausreichend Bescheid wissen, werden wir aktiv und informieren uns über die Rechtslage. Bei Unklarheit bleiben wir auf der sicheren Seite und holen uns die Freigabe durch die Vorgesetzte bzw. den Vorgesetzten.**

**BEISPIEL DATENSCHUTZ – TELEFONISCHE ANFRAGE PERSÖNLICHE DATEN:**

Eine Versicherte ruft bei Ihnen an und will unter Nennung von Geburtsdatum und Versicherungsnummer wissen, mit welcher Diagnose sie krankgeschrieben wurde.

**Wie verhalte ich mich nicht?**

Da die Versicherte am Telefon über den Krankenstand Kenntnis hatte und auch das Geburtsdatum und die Versicherungsnummer weiß, gebe ich gerne Auskunft.

**Wie verhalte ich mich richtig?**

Ich erteile keine Auskunft und erkläre der Versicherten, dass die Sozialversicherung mit persönlichen Daten sehr sensibel umgeht. Ich kann am Telefon nicht überprüfen, ob die Identität zwischen der Auskunftswerberin und der Betroffenen vorliegt. Ich ersuche die Versicherte, persönlich vorzusprechen und einen Lichtbildausweis mitzunehmen. Weiters weise ich die Versicherte auf die Möglichkeit einer schriftlichen Anfrage hin.





### BEISPIEL DATENSCHUTZ – TELEFONISCHE ANFRAGE VORSORGEUNTERSUCHUNG:

Ein Versicherter ruft bei Ihnen als zuständigem Sachbearbeiter an und will allgemein wissen, wie oft im Jahr eine Gesundenuntersuchung in Anspruch genommen werden kann.

#### Wie verhalte ich mich nicht?

Ich sage dem Versicherten, dass ich keine telefonischen Auskünfte erteile und diese Information ohnehin auf der Webseite meines Trägers einsehbar ist.

#### Wie verhalte ich mich richtig?

Bei derartigen Anfragen handelt es sich um allgemeine Anfragen. Ein Merkmal solcher Anfragen ist der fehlende Personenbezug. Die Art der Auskunftserteilung (Telefon, E-Mail, Fax etc.) spielt bei diesen Anfragen keine Rolle, da kein Sicherheitsinteresse einer bestimmten Person besteht. Die Anfrage wird daher von mir ohne Weiteres und kompetent beantwortet.

### BEISPIEL DATENSCHUTZ – INFORMATION ÜBER EIN AUSSCHREIBUNGSERGEBNIS:

Sie sind Mitarbeiterin der Wirtschaftsabteilung und haben eine Ausschreibung bearbeitet. Ein Bewerber informiert sich nach Ende der Ausschreibungsfrist über den Ausgang der Ausschreibung bzw. über die Höhe des Bestbieters.

#### Wie verhalte ich mich nicht?

Da die Ausschreibungsfrist bereits vorbei ist, gebe ich die Informationen an den Bewerber weiter.

#### Wie verhalte ich mich richtig?

Ich werde dem Bewerber diese Informationen nicht geben. Zwar ist die Ausschreibungsfrist bereits vorbei – die Daten dienen aber zur Vorbereitung einer Entscheidung, liegen im wirtschaftlichen Interesse meines Trägers und dürfen daher nicht weitergegeben werden.



Medien werden von uns objektiv informiert und wir kommunizieren objektive Inhalte in den eigenen Medien.

### BEISPIEL ARTIKEL ÜBER TEURES MEDIKAMENT:

Sie arbeiten als Redakteurin in der Sozialversicherung. Sie schreiben einen Artikel über ein sehr teures Medikament.

#### Wie verhalte ich mich nicht?

Ich habe gehört, dass dieses Medikament hohe Kosten verursacht. Mit einer negativen Beurteilung in meinem Artikel möchte ich helfen, die Inanspruchnahme möglichst gering zu halten.

#### Wie verhalte ich mich richtig?

Da ich einen objektiven Artikel schreiben möchte, besorge ich mir die notwendigen fachlichen Informationen und berücksichtige unterschiedliche Blickwinkel. Ich lasse die Endversion des Artikels von der zuständigen Fachabteilung qualitätssichern und danach entsprechend den Vorgaben meines Trägers von der entsprechenden Stelle freigeben.



Hauptverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungsträger

Wir tragen Verantwortung – wir leben Verantwortung



Hauptverband der  
österreichischen  
Sozialversicherungsträger

[www.hauptverband.at](http://www.hauptverband.at)