

aiutanda

WIR LIEBEN
MENSCHEN.
WIR LEBEN
HILFE!



Verhaltenskodex@aiutanda

Version 001

Erstellt am: 16.12.2021

Inhaltsverzeichnis

PRÄAMBEL	2
1. GELTUNGSBEREICH	2
2. UNSER FOKUS: „QUALITÄTSVERBUNDEN – MENSCHLICH – EIGENTÜMERGEFÜHRT“	2
3. GRUNDLEGENDE ANFORDERUNGEN	3
4. SPEZIELLE ANFORDERUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN	3
5. PATIENTENSICHERHEIT UND KUNDENZUFRIEDENHEIT	3
6. UMGANG MIT MITARBEITENDEN	4
7. UMGANG MIT GESCHÄFTSPARTNERN UND KUNDEN	5
8. UMGANG MIT RESSOURCEN	5
9. UMGANG MIT INFORMATIONEN	6
ANSPRECHPARTNER	6

PRÄAMBEL

Unsere Unternehmensgruppe ist ein Verbund von bundesweit agierenden Einrichtungen und Unternehmen des Gesundheits- und Pflegewesens in der ambulanten Gesundheitsversorgung. Die Gesellschaften unserer Gruppe erbringen ihre Dienstleistungen teils regional und teils überregional. Die aiutanda Gruppe verfolgt die Strategie der innovativen und nachhaltigen Weiterentwicklung unterschiedlicher Versorgungsstrukturen in der ambulanten Pflege und Versorgung. Für hilfsbedürftige Menschen kann aiutanda langfristig die Möglichkeit generieren, über einen einzigen Anbieter Lösungen für die unterschiedlichsten Bedarfe anzubieten.

1. GELTUNGSBEREICH

Als Richtlinie für alle Entscheidungen und Handlungen beschreibt die hier vorliegende Fassung des Verhaltenskodex verbindliche Standards für verantwortungsvolles Verhalten aller Geschäftsverantwortlichen und ihrer Mitarbeitenden gegenüber Kunden, Klienten, Behörden, Kostenträgern, unseren Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit.

2. UNSER FOKUS:

„QUALITÄTSVERBUNDEN – MENSCHLICH – EIGENTÜMERGEFÜHRT“

2

Ziel der aiutanda Gruppe ist eine hohe Patienten- und Kundenzufriedenheit unter der Maßgabe höchster Pflege- und Dienstleistungs- und Produktqualität. Darüber hinaus sind wir einer gesellschaftlichen Verantwortung ebenso verpflichtet wie dem wirtschaftlichen Erfolg im Sinne aller Beteiligten. Die tragenden Säulen sehen wir hierbei in unserem Werte-Dreiklang: qualitätsverbunden – menschlich – eigentümergeführt.

Verantwortungsvolles, korrektes und ethisches Verhalten gegenüber unseren Mitarbeitenden, Geschäftspartnern, Kostenträgern, Behörden, der Gesellschaft und Umwelt sind dabei fest im Werte- und Anforderungskanon von aiutanda verankert. Die Beachtung von gesetzlichen Vorschriften ist für aiutanda im gesamten Spektrum unternehmerischen Handelns selbstverständlich. Verstöße und Missachtung schaden unserem Ruf und können darüber hinaus schwerwiegende rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Ein gesetzeswidriges Verhalten stellt den wirtschaftlichen Erfolg, die Investitions- und Wachstumsfähigkeit eines Unternehmens in Frage. Schließlich kann ein Fehlverhalten die gesamte Zukunft der aiutanda Unternehmensgruppe gefährden.

3. GRUNDLEGENDE ANFORDERUNGEN

Die Einhaltung aller geltenden Gesetze und Vorschriften sind für unsere Mitglieds-Unternehmen der ambulanten Pflege und der Hilfsmittel- sowie der Homecare-Versorgung verbindlich und selbstverständlich. Darin sehen wir die Grundlage, unseren Geschäftserfolg nachhaltig zu sichern.

Der angemessene und respektvolle Umgang miteinander ist für uns in jeder Situation selbstverständlich. Wir sind offen, wertschätzend und transparent in unserer Kommunikation. Wir fordern und fördern eine Kultur von Respekt, Offenheit und Toleranz. Jede Form von Mobbing und Belästigung ist innerhalb von aiutanda untersagt.

Wir verpflichten uns zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit Firmeneigentum jeder Art, z. B. mit Arbeitsmitteln oder geistigem Eigentum. Firmenvermögen ist ausschließlich für die vorgesehenen Geschäftszwecke einzusetzen. Eine missbräuchliche Verwendung für andere, persönliche, illegale oder sonstige unbefugte Zwecke sind untersagt. Alle Entscheidungen zu Kooperation und Zusammenarbeit mit externen Partnern treffen wir ausschließlich sachbezogen und nach objektiven ökonomischen Kriterien.

4. SPEZIELLE ANFORDERUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Im Kontext unserer Leistungserbringung im Bereich der Ambulanten Pflege wie auch in der Versorgung mit Hilfsmitteln oder im Rahmen von Homecare-Leistungen arbeiten die aiutanda-Tochterunternehmen mit unterschiedlichen Kostenträgern und Aufsichtsbehörden zusammen. Die Abrechnung der erbrachten Leistungen und Lieferungen unterliegt klaren Anforderungen: Sowohl der Prozess als auch der Umfang der abgerechneten Leistungen wird durch uns vertragsgemäß, fristgerecht, korrekt und vollständig durchgeführt.

3

5. PATIENTENSICHERHEIT UND KUNDENZUFRIEDENHEIT

In unseren Einrichtungen können Menschen aller Konfessionen, Weltanschauungen und Nationalitäten aufgenommen werden. Es werden pflegebedürftige Menschen aller Pflegegrade in unterschiedlichen ambulanten Versorgungssettings gepflegt und betreut.

Die aiutanda Gruppe ist angetreten, für mehr Qualität in der ambulanten Gesundheitsversorgung einen nachhaltigen Weg zu gehen. Individuell zielführend mit Klienten, Mitarbeitenden und Partnern sowie Hand in Hand mit neuesten digitalen Technologien, bieten wir in vielfältiger Form unsere Hilfe an.

Wir verstehen unsere Arbeit als umfassende, motivierende Begleitung. Die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Kunden und Klienten stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Unsere Leistungen fördern das Leben in Würde und Selbständigkeit. Die Zufriedenheit der Klienten hat für uns oberste Priorität.

Verhaltenskodex@aiutanda

Version: 001 Erstellt am: 16.12.2021

aiutanda GmbH | Altheimer Eck 3 | 80331 München | +40 89 23 70 22 00 | compliance@aiutanda.de

Unsere Pflege und Versorgung sind aktivierend, ganzheitlich, geplant und individuell. Wir wollen die vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen des Klienten erhalten und fördern, verlorengangene Potentiale wiedergewinnen oder ausgleichen, je nach den individuellen Möglichkeiten der einzelnen. Die Pflege orientiert sich an den aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen. Die aktuellen Expertenstandards in der Pflege und Hilfsmittelversorgung werden entsprechend der jeweiligen Aktualisierungen eingeführt und angewendet. Allen Kunden, die Homecare-Produkte und -leistungen beziehen bieten wir die Lieferung und Erbringung nach den aktuellen Vorgaben und bestmöglichen Standards.

Zur Sicherung dieser Grundsätze verpflichteten sich alle Führungskräfte und Mitarbeitenden zu einer ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung der Lösungskonzepte, -methoden und -techniken unter Berücksichtigung der Qualitätskriterien und (pflege-)wissenschaftlichen Erkenntnissen.

6. UMGANG MIT MITARBEITENDEN

Unsere Mitarbeitenden sind unsere wichtigste Ressource und der alles entscheidende Faktor für die Zufriedenheit unserer Kunden bzw. Patienten und somit die Grundlage für eine nachhaltige und stabile Entwicklung unseres Unternehmens. In einem Dienstleistungsumfeld, in dem Menschen für Menschen denken und handeln ist der Umgang mit unseren Mitarbeitenden und Kollegen von zentraler Bedeutung. Zum einen in der Entsprechung unseres Leitbildes: **MENSCHLICHKEIT** - und zum anderen aus dem rein ethischen Antrieb heraus, der sich für uns in einem Geschäftsfeld des Gesundheitswesens als Selbstverständlichkeit darstellt.

Indem wir andere in ihrer Individualität respektieren, achtsam, offen und ehrlich handeln sowie die individuelle und kulturelle Vielfalt fördern, stärken wir bei aiutanda eine Kultur des Vertrauens. Zu dem Respekt gegenüber unseren Kolleginnen und Kollegen gehört unabdingbar, dass wir für ein gesundes und gefahrenfreies Arbeitsumfeld sorgen, indem wir die Gesetze und Regeln zur Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz einhalten. Die Einhaltung gesetzlicher Regelungen zur Sicherung fairer Arbeitsbedingungen einschließlich solcher zur Entlohnung, zu Arbeitszeiten und zum Schutz der Privatsphäre sind für uns selbstverständlich. Es ist Führungsaufgabe sicherzustellen, dass angemessene Verfahren und Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz vorhanden sind. Des Weiteren setzen wir uns bei gebotenem Anlass kritisch mit dem eigenen Handeln auseinander und thematisieren konsequent ethisch falsches und rechts- und richtlinienwidriges Handeln.

Kommunikation auf Augenhöhe, der gelebte Respekt voreinander und der Grundsatz der Gleichbehandlung sehen wir als stetig zu stärkende Kernbestandteile unserer gesamten Unternehmens- und Kommunikationskultur.

Verhaltenskodex@aiutanda

Version: 001 Erstellt am: 16.12.2021

aiutanda GmbH | Altheimer Eck 3 | 80331 München | +49 89 23 70 22 00 | compliance@aiutanda.de

7. UMGANG MIT GESCHÄFTSPARTNERN UND KUNDEN

Wir fördern mit unseren Geschäftsprozessen die Lebensqualität unserer unmittelbaren und mittelbaren Kunden. Das Wohlergehen der Klienten, ihre Selbstständigkeit, unsere fachkundige Versorgung bzw. Belieferung und umfassende Betreuung bilden die Basis sämtlicher Überlegungen und Aktivitäten der aiutanda-Gruppe.

Zur Erfüllung dieser Aufgaben kooperieren wir mit allen Institutionen und Organisationen, die uns in Erfüllung der selbstgesteckten Ziele und Aufgaben behilflich oder nützlich sein können. Wir bewahren dabei in jedem Fall unsere Unabhängigkeit. Unsere Pflege- und Homecare-Unternehmen stellen sich dem Wettbewerb mit anderen, indem sie die Qualität der Hilfeleistung, aber auch ihre Wirtschaftlichkeit verbessern. Wir streben im Rahmen unserer Kooperation und gemeinschaftlichen Geschäftsprozesse Nachhaltigkeit und Verbindlichkeit an. Wir möchten, dass sich unsere Partner auf uns und einen transparenten Umgang verlassen können, so wie wir uns dieses Vorgehen auch von unseren Partnern wünschen.

Bestechung und Bestechlichkeit im Gesundheitswesen (§§ 299a, 299b StGB) werden bei aiutanda mit dem gebotenen Augenmerk behandelt: Jede Handlung oder Gabe mit der manipulativen Absicht eine Gegenleistung zu erhalten, wird unmittelbar verfolgt und angezeigt. Alle Mitarbeitenden sind aufgerufen, auf ein solches Verhalten hinzuweisen.

8. UMGANG MIT RESSOURCEN

Nachhaltigkeit ist generell auf Bereiche bezogen, welche mit beschränkten Ressourcen behaftet sind. Wir streben in jedem Fall eine verantwortungsvolle Nutzung und Beschaffung natürlicher Ressourcen wie Wasser, Energie und Rohstoffe bei der Erbringung unserer Dienstleistungen und Umsetzung von Projekten an. Es handelt sich in einem Unternehmen des Gesundheitsmarktes nicht nur um den Umgang mit ökologischen, ökonomischen und sozialen Ressourcen, sondern auch um Teilhabe und Chancengleichheit. In dem Kontext ist die Gesundheit aller Mitarbeitenden selbst eine eigenständige Dimension der Nachhaltigkeit, die Prävention und Diversität im Unternehmen einschließt.

Die Verantwortlichen in den handelnden aiutanda-Unternehmen verpflichten sich, den Fokus auf einen verantwortungsbewussten Umgang mit allen knappen und schätzenswerten unternehmerischen Ressourcen zu legen.

9. UMGANG MIT INFORMATIONEN

Die Sicherheit von Daten ist für die Unternehmen der aiutanda-Gruppe von enormer Bedeutung. Sie beeinflusst nicht nur den Geschäftserfolg und das Ansehen in der Öffentlichkeit, sondern das tägliche Arbeiten innerhalb aller Prozesse. Daher schützen wir unsere unternehmensbezogenen Daten ebenso wie personenbezogene Kunden- und Mitarbeiterdaten mit allen derzeit zu Verfügung stehenden geeigneten und angemessenen digitalen, technischen und organisatorischen Mitteln vor unberechtigtem Zugriff, unbefugter bzw. missbräuchlicher Verwendung, Verlust und auch vorzeitiger Vernichtung.

Die hohe Sensibilität der uns anvertrauten persönlichen Daten unserer Patienten, Mitarbeitenden, Kunden und Lieferanten ist uns bewusst und wir schützen diese durch einen bewussten, sorgfältigen und vertrauensvollen Umgang gemäß der geltenden DSGVO. aiutanda erhebt und verarbeitet schutzbedürftige Daten ausschließlich mit Zustimmung der betroffenen Person, wenn eine eindeutige rechtliche Norm dies erlaubt oder es zur Erfüllung einer vertraglichen Verpflichtung erforderlich ist. Zudem erheben, verarbeiten und nutzen wir personenbezogene Daten nur im sachbezogenen erforderlichen Umfang und nur für die vorgesehenen Zwecke. Wir respektieren die umfassenden Rechte der Personen und Organisationen, deren Daten wir erheben, verarbeiten und nutzen.

ANSPRECHPARTNER

Alle Mitarbeitenden sind gefordert, bei einem begründeten Verdacht oder erkanntem Verstoß gegen gesetzliche Vorschriften sich mit einem Hinweis dazu an die zuständige Stelle bei aiutanda zu melden. Es sind bei begründeter Informationsgabe keine Nachteile für die Hinweisgebenden zu befürchten. Jeder Hinweis wird absolut vertraulich behandelt und individuell überprüft.

Die Meldung kann direkt an folgende Adresse erfolgen:

 compliance@aiutanda.de

Hinweise können auch postalisch gegeben werden an:

 aiutanda GmbH
Compliance
Alzheimer Eck 3
80331 München

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, einen anonymen Hinweis an aiutanda über den entsprechenden Button auf unserer Homepage zu geben.

Dieses anonyme Hinweisgebersystem darf in keinem Fall dazu genutzt werden, unzutreffende Anschuldigungen gegenüber Dritten zu erheben.

Verhaltenskodex@aiutanda

Version: 001 Erstellt am: 16.12.2021

aiutanda GmbH | Alzheimer Eck 3 | 80331 München | +40 89 23 70 22 00 | compliance@aiutanda.de