

---

# Verhaltenskodex

## der ORPEA-Gruppe



---

## Vorwort

Mitteilung des CEO	2
Leitartikel der Compliance- & CSR-Leitungen	3
Alles rund um das Thema Verhaltenskodex	4

## Die ORPEA-Philosophie

Unsere Ethik: Voraussetzung für einen dauerhaften kollektiven Erfolg	7
Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Engagements	7
Unsere Werte	8
Unser Referenzrahmen	9

## Das ORPEA-Engagement

<b>Ethik in einem Unternehmen, das den Menschen in den Mittelpunkt stellt</b>	<b>11</b>
Grundsatz 1: Die Rechte und die Würde der Menschen respektieren	12
Grundsatz 2: Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden in unseren Einrichtungen gewährleisten	15
Grundsatz 3: Die Privatsphäre der Menschen und ihre persönlichen Daten respektieren	18
Grundsatz 4: Vertrauensvolle Beziehungen zu den Angehörigen und Familien pflegen	20
<b>Unsere Verpflichtungen als Arbeitgeber</b>	<b>22</b>
Grundsatz 5: Den sozialen Dialog fördern	23
Grundsatz 6: Ausbildung, Begleitung und die Entwicklung von Karrieren fördern	25
Grundsatz 7: Inklusion, Vielfalt und Chancengleichheit fördern	27
<b>Bürgerliches Engagement: aktiv vor Ort und in der Gesellschaft</b>	<b>29</b>
Grundsatz 8: Lokal handeln und zur Entwicklung der Regionen beitragen	30
Grundsatz 9: Unseren ökologischen Fußabdruck begrenzen	32
<b>Integrität in der Ausübung der Tagesgeschäfte</b>	<b>34</b>
Grundsatz 10: Verbot von Korruption und Bestechung, Rahmenbedingungen für Geschenke und Einladungen sowie Vermeidung von Interessenkonflikten	35
Grundsatz 11: Aktive Zusammenarbeit mit öffentlichen Behörden	38
Grundsatz 12: Respekt gegenüber unseren Lieferanten, Dienstleistern, Geschäftspartnern und Mitbewerbern	39
Grundsatz 13: Aktionären, Investoren, Kreditgebern sowie der Öffentlichkeit präzise und wahrheitsgetreue Informationen bereitstellen sowie Insiderhandel verhindern	41
Grundsatz 14: Ethische und verantwortungsvolle Verwendung der von der Gruppe zur Verfügung gestellten Mittel	43
Grundsatz 15: Schutz des Ansehens und des Rufs der Gruppe sowie der Patienten und Bewohner	45
Grundsatz 16: Sicherstellung/Gewährleistung der Vertraulichkeit von Informationen	47

---

# Vorwort

- » Mitteilung des CEO
- » Leitartikel der Compliance- und CSR-Leitungen
- » Alles rund um das Thema Verhaltenskodex

# Mitteilung des CEO

Unsere Aktivitäten im Dienste der Schwächsten stellen eine immense Verantwortung dar. Mehr als 255.000 Patienten und Bewohner haben sich dafür entschieden, uns im Jahr 2021 ihr Vertrauen zu schenken und ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden in unsere Hände zu legen – in die Hände der mehr als 72.000 Mitarbeiter, die das Herzstück unserer Gruppe bilden. Um ihr Vertrauen zu würdigen, muss unser Engagement für sie uneingeschränkt sein.

Dies kann nur geschehen, wenn alle Voraussetzungen gegeben sind, um unsere Berufe mit gutem Gewissen, in voller Transparenz und unter Achtung der Würde eines jeden Einzelnen auszuüben. Unsere Berufe sind zu tiefst auf den Menschen ausgerichtet. Jede unserer Gesten, jede unserer Haltungen hat eine direkte Auswirkung auf die Menschen, die wir aufnehmen oder mit denen wir interagieren. Dieser Verhaltenskodex wurde entwickelt, um einen Bezugsrahmen zu schaffen, der unsere Werte, unsere ethischen Grundsätze und unsere Verpflichtungen im Bereich der Unternehmensverantwortung bekräftigt.

Ich möchte hier noch einmal die Bedeutung hervorheben, die ich der Ethik in allen Facetten unserer Geschäftstätigkeit beimesse. Die Konsequenz, mit der wir überall auf der Welt die strengsten Grundsätze anwenden werden, und die Einhaltung unserer Verpflichtungen im Bereich der sozialen, gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung werden von entscheidender Bedeutung sein, um unsere ambitionierten Ziele zu erreichen und ORPEA zu einem entscheidenden Akteur im Bereich Gesundheit und Alter zu machen, und dies vor dem Hintergrund der immer größer werdenden gesellschaftlichen Anforderungen.

Ich lade Sie ein, sich diesen Kodex anzueignen. Er ist dafür gedacht, unsere täglichen Entscheidungen und Beziehungen zu allen unseren Gesprächspartnern (Bewohnern, Familien, Behörden, Fachkräften und Lieferanten) zu leiten. Ich weiß, dass ich mich darauf verlassen kann, dass Sie sich voll und ganz in diesen ethischen Prozess einbringen werden. Es ist auch ein Prozess des Fortschritts, denn dieser Leitfaden soll auf unseren Praktiken basieren und sich mit ihnen weiterentwickeln, sodass es uns möglich sein wird, stets die angestrebte Qualität auf höchstem Niveau zu erzielen.

Ich danke Ihnen für die Werte und die Professionalität, mit denen Sie jeden Tag in Ihren Einrichtungen wie auch in Ihren Verwaltungen zum Wohle der Schwächsten unter unseren Mitbürgern tätig sind.

Wenn wir alle gemeinsam in die gleiche Richtung gehen, können wir unsere kollektive Aufgabe in vollem Umfang erfüllen.

**Laurent Guillot**  
CEO

# Leitartikel der Compliance- & CSR-Leitungen

Die Worte Respekt und Integrität innerhalb der ORPEA-Gruppe haben für uns als Akteur im Gesundheitswesen eine ganz besondere Dimension, und wir müssen uns stets vor Augen halten, dass Ethik und gesellschaftliche Verantwortung jeden von uns betreffen, unabhängig von unserer Position im Unternehmen und der Situation, mit der wir möglicherweise konfrontiert sind.

Deshalb, haben wir diesen Verhaltenskodex „Ethik und soziale Verantwortung des Unternehmens“ verfasst, der es jedem Mitarbeiter der Gruppe sowie allen unseren Stakeholdern (Patienten, Familien, Lieferanten, Partnern ...) ermöglichen wird, besser zu verstehen, was erwartet wird, um unter allen Umständen ein integriertes und verantwortungsbewusstes Verhalten an den Tag zu legen.

Dieser Verhaltenskodex ist als praktischer Leitfaden gedacht, in dem wir die wichtigsten Grundsätze guten Benehmens, die von allen beachtet werden sollten, sowie konkrete Beispiele für Situationen aus dem Alltag zusammengestellt haben, um bei Ihrer alltäglichen Arbeit Ihre Überlegungen zu leiten, damit Sie die bestmögliche Entscheidung treffen können, und dies immer fair und objektiv.

Dieser Kodex ist sowohl für den Bereich der sozialen Verantwortung der Unternehmen (CSR), in dem unsere Verpflichtungen niedergeschrieben sind, als auch für den Bereich der Ethik und der Korruptionsprävention unumgänglich. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, dass jeder die darin enthaltenen Grundsätze beachtet und in seinem Verhalten und seinen Handlungen im Alltag mit gutem Beispiel vorangeht.

Die in diesem Kodex behandelten Themen sind komplex und beweglich. Es gibt Situationen, in denen man sich nicht sicher ist. Diese Zweifel sind gesund und legitim. Deshalb vertrauen wir auf die enge Vernetzung innerhalb des Konzerns, insbesondere durch unsere jeweiligen Teams, die, ebenso wie wir, ein offenes Ohr für Sie haben. Wir empfehlen Ihnen daher, sich bei Bedarf an die Compliance-Beauftragten zu wenden. Sie stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

# Alles rund um das Thema Verhaltenskodex

## An wen richtet sich der Kodex?

Unsere Position als weltweit führender Akteur im Bereich der Betreuung fragiler Menschen bringt für uns eine große Verantwortung mit sich, der wir täglich gerecht werden wollen.

Diese Verantwortung zu übernehmen bedeutet, dass wir nicht nur äußerst wachsam sind, was die Einhaltung unserer Qualitätsstandards im gesamten Konzern, sondern auch, was die Einhaltung unserer Werte und ethischen Grundsätze betrifft.

Der Verhaltenskodex „Ethik und soziale Verantwortung des Unternehmens“ gilt für alle Mitarbeiter der Gruppe in Festanstellung oder in Aushilfstätigkeit, Angestellte und Führungskräfte, und zwar in allen Ländern, in denen die Gruppe tätig ist.

Ebenso erwarten wir von allen unseren Partnern, Lieferanten und Auftragnehmern, dass sie sich im Sinne dieses Kodex ethisch korrekt verhalten, damit unsere Werte auch über die Gruppe hinaus unmissverständlich verbreitet werden.

Es liegt an jedem von uns, insbesondere an den Managern, diesem Kodex größte Aufmerksamkeit zu schenken und sich seine Grundsätze zu eigen zu machen, damit die Werte, die die ORPEA-Gruppe begründet haben, auch weiterhin zu ihrer nachhaltigen Entwicklung beitragen. Es liegt an uns, dem in uns gesetzten Vertrauen gerecht zu werden.

### Eine von allen geteilte Verantwortung

Dieser Kodex wird jedem Mitarbeiter bei Unterehmenseintritt ausgehändigt und steht auf der Website der Gruppe zur Verfügung.

## Wie wird der Kodex genutzt?

Wir erkennen an, dass wir immer wieder in Situationen geraten können, die nicht einfach sind, und dass wir unser Handeln regelmäßig hinterfragen und Entscheidungen treffen müssen.

Dieser Kodex soll die Grundsätze festlegen, die es zu beachten gilt, und die Grundzüge unseres Verhaltens vorgeben, das wir auf jeden Fall ethisch und verantwortungsvoll gestalten wollen.

Daher sollte jeder von uns die Möglichkeit haben, den Kodex zu lesen und ihn zurate zu ziehen, sobald er eine Frage hat.

Natürlich kann dieser Kodex nicht alle Situationen abdecken, die sich ergeben könnten. Wenn Sie in diesem Kodex keine Antwort auf eine Ihrer Fragen finden, bitten wir Sie, sich die folgenden fünf Fragen zu stellen, um sich unter allen Umständen ethisch und verantwortungsbewusst zu verhalten. Wenn Sie eine dieser Fragen mit „Ja“ beantworten oder Zweifel haben, sollten Sie sich sofort an die zuständigen Personen wenden, damit Sie bei Ihren Entscheidungen unterstützt werden können.

Denn es sind immer die Grundsätze der Integrität, des Respekts und der Fairness, die das Verhalten eines jeden von uns leiten sollten.

Im Sinne einer strikten Anwendung dieser Grundsätze gilt: Wenn die lokalen Gesetze strenger sind als die Bestimmungen dieses Verhaltenskodex, sind die lokalen Gesetze anzuwenden; wenn umgekehrt die Bestimmungen des Verhaltenskodex strenger sind als die lokalen Gesetze, ist der Kodex anzuwenden. Im Falle einer Unvereinbarkeit zwischen dem Verhaltenskodex und der lokalen Gesetzgebung hat die lokale Gesetzgebung Vorrang.

## Die Fragen, die ich mir stellen muss

- » Ist mein Handeln illegal?
- » Steht mein Handeln im Widerspruch zum Verhaltenskodex „Ethik und soziale Verantwortung des Unternehmens“?
- » Könnte mein Handeln negative Auswirkungen auf Bewohner/Patienten/Begünstigte, Mitarbeiter und andere Beteiligte (Partner, Lieferanten, Gemeinschaft ...) haben?
- » Wird mein Handeln von meinem persönlichen Interesse geleitet?
- » Wäre es mir unangenehm, wenn mein Handeln sowohl intern als auch extern öffentlich bekannt würde?

## Wo können Sie die Dokumente einsehen, die in diesem Kodex erwähnt werden?

Die in den Beilagen mit der Überschrift „Weiterführende Informationen“ erwähnten Dokumente sind für Mitarbeiter der Einrichtungen im Qualitätsportal und für Mitarbeiter der Zentrale im SharePoint der Zentrale verfügbar.

## An wen können Sie sich bei Fragen oder Unklarheiten wenden?

Jeder Mitarbeiter kann sich bei Zweifeln oder Unklarheiten an seine Vorgesetzten, die Personalabteilung, die Rechtsabteilung, die CSR-Abteilung oder die Compliance-Abteilung wenden.

## Wen können Sie bei Verstößen vertraulich benachrichtigen?

Jeder Mitarbeiter kann sich vertraulich an die ORPEA-Meldeplattform ([www.orpea.signalement.net](http://www.orpea.signalement.net)) wenden, um Verstöße gegen diesen Kodex zu melden. Die Einrichtung ist 24/7 zugänglich. Mitarbeiter, die in gutem Glauben einen Verstoß melden, müssen nicht befürchten, dass Schritte gegen sie unternommen werden. Weitere Informationen über die Einrichtung finden Sie im Verfahren zur Sammlung und Bearbeitung von Meldungen, das auf der Plattform verfügbar ist.

## Welche Sanktionen gibt es bei Verstößen gegen den Kodex?

Die Nichteinhaltung dieses Kodex kann zu Sanktionen für die Gruppe, ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter führen. Die Gruppe hat gegenüber Verstößen gegen die in diesem Kodex dargelegten ethischen Grundsätze eine Nulltoleranz.

Eine Nichteinhaltung durch einen Mitarbeiter stellt ein Fehlverhalten dar und kann gemäß dem für den Mitarbeiter geltenden Recht und den geltenden Unternehmensrichtlinien angemessene Sanktionen und Maßnahmen nach sich ziehen.

Solche Sanktionen könnten unter anderem, in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht und der Geschäftsordnung, die Entlassung aus disziplinarischen Gründen und Schadensersatzforderungen auf Initiative von ORPEA umfassen, und zwar auch dann, wenn die Nichteinhaltung der Regeln von der Gruppe selbst aufgedeckt wird.

In Bezug auf unsere Partner kann ein Verstoß gegen einen Grundsatz des Kodex zur Beendigung aller Geschäftsbeziehungen und zu Schadensersatzforderungen seitens ORPEA führen.

---

## Die ORPEA-Philosophie

- » **Unsere Ethik: Voraussetzung für einen dauerhaften kollektiven Erfolg**
- » **Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Engagements**
- » **Unsere Werte**
- » **Unser Referenzrahmen**



# Unsere Ethik: Voraussetzung für einen dauerhaften kollektiven Erfolg

Seit ihrer Gründung im Jahr 1989 hat die ORPEA-Gruppe ihre Entwicklung auf einer starken Kultur und gemeinsamen Werten aufgebaut und gestützt. Wir sind zutiefst von der Notwendigkeit überzeugt, diese Werte zu kennen und zu teilen und unsere Teams um diese Werte herum zu vereinen. Sie bilden das Fundament, das uns definiert, uns verbindet und uns auf dem Weg zu einer verantwortungsvollen und nachhaltigen Entwicklung stärkt. Diese Notwendigkeit ist umso größer für eine Gruppe wie die unsere, die den Menschen in den Mittelpunkt ihrer Identität und ihrer Berufung stellt.

## Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Engagements

Bei ORPEA sorgen wir uns seit jeher tagtäglich um den Menschen, indem wir ihn in den Mittelpunkt all unserer Überlegungen und seine Entfaltung ins Zentrum all unserer Handlungen stellen.

Jeden Tag setzen wir unsere Sorge in konkrete Taten um, mit dem Ziel, so nah wie möglich an den Erwartungen und Bedürfnissen der Menschen zu handeln, die sich entschieden haben, uns zu vertrauen:

- » unsere Mitarbeiter, die wir dabei unterstützen, sich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln
- » Bewohner, Patienten, Familien und Angehörige, denen wir mit größtem Respekt begegnen, indem wir sie auf ihrem Weg zu mehr Selbstständigkeit begleiten
- » unser Ökosystem, das wir offen, lebendig und kommunikativ gestalten wollen, insbesondere durch die Erleichterung der Interaktion mit den lokalen Akteuren, den Gesundheitsfachleuten in der Umgebung, den Schulen, den Vereinen, den Geschäftsleuten, den Nachbarn ...
- » Darüber hinaus tragen wir – als wichtiger Akteur im Gesundheitswesen – eine Verantwortung für die Umwelt, in der wir uns bewegen. Um unsere Auswirkungen auf die Umwelt zu kontrollieren, konzipieren und betreiben wir unsere Einrichtungen als verantwortungsvolle Orte. Sie sollen einen positiven Fußabdruck auf unserem Planeten hinterlassen und es jedem ermöglichen, sich in einem nachhaltigeren Umfeld zu bewegen.

### **ORPEA ist ein ganzes Kollektiv, das sich täglich für den Menschen engagiert**

Um sowohl dazu beizutragen, den Blick auf vulnerable Menschen zu verändern, als auch um die von unseren Teams ausgeübten Berufe aufzuwerten, wollen wir zum Aufbau einer integrativeren Gesellschaft beitragen, in der jeder seinen Platz findet.

# Unsere Werte

Es ist uns ein Anliegen, unseren Werten treu zu bleiben, die Grundlage unserer täglichen gemeinsamen Arbeit sind. Sie sind Symbole unserer Identität und tragen dazu bei, den ORPEA-Geist in den Ländern, in denen wir tätig sind,

## Professionalität

Für alle Teams der Gruppe bedeutet Professionalität, dass die Teams solide Fachkenntnisse mit einem ausgeprägten Verantwortungsbewusstsein und einer ständigen Aufmerksamkeit für die Qualität ihrer Leistungen verbinden sollen..

Dieser Anspruch wird sowohl auf individueller Ebene durch die Sorgfalt und das Engagement, die jeder Einzelne bei seiner Arbeit an den Tag legen muss, als auch auf kollektiver Ebene durch die Einführung effizienter Prozesse und unsere Qualitäts- und Schulungspolitik erfüllt.

## Wohlfühlen

Das Wohlbefinden aller Patienten und Bewohner, die in den Einrichtungen der Gruppe aufgenommen werden, und aller Menschen, die von unseren Teams zu Hause betreut werden, ist unsere oberste Priorität. Dies geschieht durch qualitativ hochwertige Pflege- und Unterbringungsleistungen, aber auch durch den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den vulnerablen Personen und ihren Familien, um die wir uns kümmern. Diese Beziehung beruht auf einer stets respektvollen, einfühlsamen und wohlwollenden Behandlung.

## Loyalität

Wir sind davon überzeugt, dass Loyalität für die Pflege gesunder und dauerhafter Vertrauensbeziehungen mit allen Beteiligten, die am langfristigen Erfolg der ORPEA-Gruppe beteiligt sind, unerlässlich ist.

Diese Loyalität äußert sich in einem integren, vorbildlichen Verhalten, in Gesprächen in gutem Glauben und in der Einhaltung unserer Verpflichtungen gegenüber unseren Gesprächspartnern, von denen wir Gegenseitigkeit erwarten.

## Demut

„Der Mensch ist ein unvollkommenes Etwas, das ständig nach etwas strebt, das besser und größer ist als es selbst.“ Dieses Zitat des Philosophen René Descartes spiegelt unseren eigenen Ansatz wider: Da der Mensch im Mittelpunkt unseres Geschäfts steht, müssen wir zwangsläufig mit dem Unvollkommenen leben, aber gerade diese Klarheit ermöglicht uns eine kontinuierliche Verbesserung und eine kreative Reaktion auf die täglichen Herausforderungen.

# Unser Referenzrahmen

Die ORPEA-Gruppe verpflichtet sich, die geltenden Gesetze und Vorschriften in den Ländern, in denen sie tätig ist, einzuhalten, und erwartet von ihren Mitarbeitern das gleiche Engagement. Die Gruppe verpflichtet sich außerdem zu gewährleisten, dass die berufsethischen Regeln eingehalten werden, und dies sowohl durch die medizinischen Fachkräfte, die für die Betreuung der Bewohner und Patienten in ihren Einrichtungen zuständig sind, als auch durch all unsere Teams, die Menschen zu Hause betreuen.

## Die in diesem Kodex festgelegten Grundsätze stützen sich insbesondere auf die folgenden internationalen Abkommen:

- » die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte von 1948
- » die grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation
- » die OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen
- » die Grundsätze der WHO
- » das Sorgfaltspflichtengesetz
- » das OECD-Übereinkommen zur Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr
- » den Globalen Pakt der Vereinten Nationen
- » die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte
- » das Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Korruption
- » das französische Gesetz „Sapin II“ vom 9. Dezember 2016, das in allen Ländern, in denen die Gruppe tätig ist, die Einführung von Maßnahmen zur Prävention und Aufdeckung von Korruption und Einflussnahme vorschreibt

---

## Das ORPEA-Engagement

- » Ethik in einem Unternehmen, das den Menschen in den Mittelpunkt stellt
- » Unsere Verpflichtungen als Arbeitgeber
- » Bürgerliches Engagement: aktiv vor Ort und in der Gesellschaft
- » Integrität in der Ausübung der Tagesgeschäfte

# Ethik in einem Unternehmen, das den Menschen in den Mittelpunkt stellt

Jeder Mensch verdient Respekt für seine Person und seine Würde und ist verpflichtet, andere so zu behandeln, wie er selbst behandelt werden möchte. Wenn wir uns in unserer Menschlichkeit und Würde respektiert und anerkannt fühlen, gibt jeder von uns sein Bestes und pflegt gute Beziehungen zu anderen Individuen, unabhängig von deren Position.

## Grundsatz 1

Die Rechte und die Würde der Menschen respektieren

## Grundsatz 2

Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden in unseren Einrichtungen gewährleisten

## Grundsatz 3

Die Privatsphäre der Menschen und ihre persönlichen Daten respektieren

## Grundsatz 4

Vertrauensvolle Beziehungen zu Angehörigen und Familien pflegen

## Die Rechte und die Würde der Menschen respektieren

### Wir verpflichten uns:

- » die Menschenrechte zu respektieren und zu fördern; wir beziehen uns auf die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte vom 10. Dezember 1948, die UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte vom 16. Juni 2011, aber auch auf alle Chartas, die sich auf Menschen beziehen, die in Krankenhäusern, Pflegeheimen oder zu Hause betreut werden
- » alle Anstrengungen zu unternehmen, um zu verhindern, dass unsere Tätigkeit direkt oder indirekt die Menschenrechte verletzt
- » uns an die Gesetze zu halten und mit Sorgfalt darauf zu achten, dass die Praktiken unserer Lieferanten und Partner ebenfalls mit den Menschenrechten übereinstimmen

### Aufgrund unserer weltweiten Präsenz legen wir ein besonderes Augenmerk auf:

- » die Themen, die von den grundlegenden Übereinkommen der Internationalen Arbeitsorganisation abgedeckt werden (Verbot von Schwarzarbeit, Kinderarbeit, Zwangsarbeit; Nichtdiskriminierung, Achtung der Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Kollektivverhandlungen)
- » die Förderung der Vielfalt
- » den Kampf gegen jede Form von Diskriminierung
- » die Rechte der Frauen
- » die Achtung des Rechts der Völker, über ihre natürlichen Ressourcen zu verfügen
- » das Recht auf Gesundheit

### CSR-Engagement 2023

Alle Einrichtungen verfügen über einen geschulten Beauftragten, der zuständig ist für Ethik und die gute Behandlung der Bewohner und Patienten.

## Wir müssen:

- » allen Menschen unabhängig von ihrem körperlichen oder geistigen Zustand, ihrer Kultur, ihrer ethnischen oder sozialen Herkunft, ihrer Religion, ihren politischen Ansichten, ihrer sexuellen Orientierung, ihrem Alter usw. größte Achtung und Aufmerksamkeit entgegenbringen
- » ein respektvolles, höfliches und wohlwollendes Verhalten gegenüber allen internen und externen Gesprächspartnern, unabhängig von ihrer Hierarchieebene, an den Tag legen
- » uns die Grundsätze, Prozesse und Überlegungen bezüglich der Ethik und eines würdevollen Umgangs zu eigen machen und dies gegebenenfalls mit unseren Kollegen, Vorgesetzten oder dem Ethikbeauftragten der Einrichtung bzw. mit dem Ethikausschuss der Gruppe\* besprechen
- » uns strikt an die Chartas halten, denen gegenüber sich die Gruppe verpflichtet, aber auch an die Chartas, die die Gruppe selbst verfasst hat
- » den Bewohner/Patienten als Akteur seines Lebens und seiner Gesundheit betrachten und ihm diesbezüglich klare und loyale Informationen zur Verfügung stellen sowie seinen Willen respektieren

## Wir dürfen keinesfalls:

- » Verhaltensweisen tolerieren, die bezwecken oder bewirken, dass die Würde einer Person verletzt oder ein einschüchterndes, feindseliges oder beleidigendes Umfeld geschaffen wird
- » eine medizinische Handlung oder Behandlung durchführen, ohne die freie und aufgeklärte Zustimmung des Bewohners oder Patienten eingeholt zu haben (außer in Sonderfällen, die in der Gesetzgebung genannt werden)
- » eine diskriminierende Haltung einnehmen und uns weigern, eine Person aufgrund ihrer sozialen Herkunft, ihrer Kultur, ihrer Behinderung oder ihrer Religion zu betreuen oder aufzunehmen
- » Raum bieten für jede Form von Mobbing oder körperlicher, verbaler oder sexueller Belästigung

### **\*Das Ethik- und Wissenschaftskomitee der Gruppe**

Die Gruppe hat 2015 den Internationalen Wissenschafts- und Ethikrat von ORPEA (International Scientific & Ethics Council, ISEC) gegründet, der zwei Aufgaben verfolgt:

- » Aufbau und Verbreitung einer Unternehmenskultur der klinischen Ethik, Begleitung von Teams bei ethisch problematischen Situationen
- » Analyse, Bewertung und Förderung von Programmen zur klinischen Forschung und Innovation in der Pflege innerhalb der Gruppe
- » Der Rat kann jederzeit von den Teams vor Ort angerufen werden, um sie bei ihren ethischen Überlegungen und insbesondere im Hinblick auf die gute Behandlung von betreuten Personen zu unterstützen.

**Ein pflegebedürftiger Bewohner verweigert die erforderliche Hygienepflege, die zur Aufrechterhaltung seines Komforts und seiner Würde beitragen würde. Was ist zu tun?**

Jede Situation der Pflegeverweigerung muss im multidisziplinären Team analysiert und diskutiert werden. Auch wenn es schwierig sein kann, diese Weigerung zu akzeptieren, sollte das Team versuchen, den Dialog zu fördern und Konfrontationen zu vermeiden, um stets nach einer Lösung zu suchen, die die Würde des Bewohners am besten gewährleistet. Auf diese Weise lassen sich für den Bewohner möglicherweise akzeptablere Lösungen finden, wenn er das Gefühl hat, gehört worden zu sein.

**Ein neuer Krankenpfleger wird von seinen Kollegen wegen seines Akzents verspottet. Was soll er tun?**

Solche Handlungen dürfen nicht toleriert werden, sondern sind zu verurteilen. Die Betroffenen müssen aufgefordert werden, diese böartigen Handlungen zu unterlassen. Wenn die Situation andauert, müssen die Vorgesetzten benachrichtigt werden. Ein Verstoß kann zu disziplinarischen Maßnahmen führen, wie sie in der Geschäftsordnung vorgesehen sind.

**Eine junge Pflegehelferin wird von ihrem Vorgesetzten mit unpassenden Bemerkungen und Gesten belästigt. Was soll sie tun?**

Ein solches Verhalten darf nicht toleriert werden und das Opfer oder die Zeugen müssen ihre Vorgesetzten, die Personalabteilung oder den Betriebsrat informieren. Es werden Maßnahmen ergriffen, um angemessene Arbeitsbedingungen wiederherzustellen, die für den Erhalt oder die Wiederherstellung der Gesundheit, Sicherheit und Würde des Opfers unerlässlich sind.



## Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden in unseren Einrichtungen gewährleisten

Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden sind seit jeher eines der zentralen Anliegen in unseren Einrichtungen, sei es für die aufgenommenen Bewohner/Patienten, für die Beschäftigten, die dort arbeiten, oder für die Familien, Angehörigen und Partner.

### Wir verpflichten uns:

- » in unseren Einrichtungen einen umfassenden Qualitäts- und Risikomanagementansatz umzusetzen, der auf den anspruchsvollsten Normen und Vorschriften für Sicherheit und Gesundheit beruht
- » Lebens-, Pflege- und Arbeitsräume bereitzustellen, die das Wohlbefinden von Bewohnern, Patienten und Mitarbeitern fördern

### Wir müssen:

- » die in unseren Einrichtungen verfügbaren schriftlichen Prozesse beachten, die die Grundlage für eine qualitativ hochwertige und sichere Pflege und ein gesundes sowie sicheres Arbeitsumfeld für unsere Mitarbeiter bilden
- » sicherstellen, dass unsere Entscheidungen und Handlungen nicht zu Risiken für uns selbst oder andere führen, indem wir vor jeder Handlung eine Nutzen-Risiko-Abwägung vornehmen
- » ein Infragestellen unserer Betriebsverfahren und ein Auditieren unserer Arbeitsweisen akzeptieren, sodass wir uns für eine kontinuierliche Verbesserung einsetzen, indem wir insbesondere an den von der Gruppe angebotenen Schulungen teilnehmen
- » die Risiken, die mit unseren Tätigkeiten oder unserer Umgebung einhergehen, kennen und beherrschen
- » unseren Vorgesetzten oder Mitarbeitervertretern alle Unfälle, unerwünschten Ereignisse oder Verhaltensweisen melden, die ein erhebliches Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko darstellen (oder darstellen könnten)

### CSR-Engagement 2023

- » 100 % der Einrichtungen wurden von einer externen Stelle zertifiziert.
- » Bis 2023 werden Arbeitsunfälle im Vergleich zu 2020 um 15 % reduziert.

## Wir dürfen keinsfalls:

- » einen Prozess, den wir nicht verstehen (in diesem Fall sollten wir uns an unsere Vorgesetzten wenden), sowie eine Anweisung oder Regel ignorieren
- » es unterlassen, Zwischenfälle oder unerwünschte Ereignisse zu melden, und zwar auch dann, wenn wir der Meinung sind, dass sie keine unmittelbare Gefahr darstellen
- » Aufgaben oder Handlungen ausführen, die nicht in unseren Zuständigkeitsbereich fallen und für die wir nicht qualifiziert sind
- » denken, dass wir nicht verantwortlich sind, wenn etwas nicht in unseren Verantwortungsbereich fällt – Sicherheit und Wohlbefinden gehen uns alle an

Es ist wichtig, dass jeder, der Unregelmäßigkeiten feststellt, diese über das in der Einrichtung vorhandene System der „Datenblätter zur Meldung von unerwünschten Ereignissen“ melden kann. Es geht um die Sicherheit der Bewohner und generell aller Personen, die in der Einrichtung betreut werden und/oder dort arbeiten.

Die Meldung und Analyse von unerwünschten Ereignissen – seien sie erwiesenermaßen eingetreten oder gerade noch verhindert worden – ist ein wesentlicher Bestandteil der Sicherheitskultur, auf die wir alle achten müssen. Die Transparenz in Bezug auf Fehler oder Unregelmäßigkeiten, ein grundlegender Bestandteil jedes Risikomanagement- und Qualitätsverbesserungsansatzes, ermöglicht es, aus den eigenen Fehlern und – durch den Erfahrungsaustausch – aus den Fehlern anderer zu lernen. Innerhalb der Gruppe betrachten wir Fehler als positiv, da sie uns die Möglichkeit geben, zu lernen und uns selbst in Frage zu stellen. Sie müssen nicht befürchten, dass Ihr Kollege bestraft wird, es sei denn, er hatte die bewusste Absicht, Schaden anzurichten.

Die Meldung jedes unerwünschten Ereignisses ermöglicht es uns anschließend, an den Ursachen zu arbeiten und das Auftreten weiterer Vorfälle zu verhindern, die möglicherweise schwerwiegendere Folgen hätten haben können.

**Während einer Nachtschicht bittet mich eine Kollegin, einem Patienten eine Spritze zu geben, um den Zeitrückstand aufzuholen. Normalerweise bin ich jedoch nicht befugt, solche Aufgaben zu übernehmen. Wie soll ich mich verhalten?**

Sie müssen Ihre Kollegin unbedingt darauf hinweisen, dass Sie für diese Aufgabe nicht qualifiziert sind und dass Sie nicht riskieren können, die Sicherheit der Menschen zu gefährden. Bei Verspätung ist es besser, wenn Sie es dem Patienten erklären, als ein Risiko einzugehen.

**Ein Kollege möchte aus einem Bereich unseres Gebäudes, in dem gerade Bauarbeiten stattfinden, etwas. Dieser Bereich ist nicht zugänglich, aber es scheint keine Gefahr zu bestehen. Was soll ich ihm empfehlen?**

Alle Mitarbeiter müssen sich gewissenhaft an die Sicherheitsvorschriften halten. Wenn Ihr Kollege gegen dieses Verbot verstößt, handelt er unvorsichtig und bringt sich selbst in Gefahr. Suchen Sie daher mit dem Vorgesetzten oder dem Baustellenleiter nach einer alternativen Lösung.

# Die Privatsphäre der Menschen und ihre persönlichen Daten respektieren

Aufgrund unserer Tätigkeit müssen wir personenbezogene Daten verarbeiten, von denen einige sensible Daten sind (z. B. Gesundheitsdaten). Sowohl unsere Bewohner und Patienten als auch von uns zu Hause betreute Menschen und ihre Familien oder unsere Mitarbeiter haben ein Anrecht darauf, dass ihre Privatsphäre und ihre persönlichen Daten respektiert werden.

### Wir verpflichten uns:

- » die bestehenden Gesetze zum Schutz der Privatsphäre und personenbezogener Daten streng einzuhalten, um jedem die Kontrolle über seine Daten zu garantieren (Zugang, Datenkorrektur, Löschung, Einschränkung, Widerspruch, Übertragbarkeit ...)
- » jede neue Verarbeitung personenbezogener Daten zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie legitim ist und den gesetzlichen Bestimmungen entspricht
- » die Vertraulichkeit der Daten zu wahren und die Daten auf faire Weise für einen festgelegten und rechtmäßigen Zweck zu verwenden und sie nur so lange zu speichern, wie es für diesen Zweck erforderlich ist

### Wir müssen:

- » sicherstellen, dass die Personen, für die wir personenbezogene Daten sammeln, darüber informiert werden, welche Informationen wir sammeln, wie wir sie verwenden und wie sie uns kontaktieren können, wenn sie Fragen haben
- » die Weitergabe personenbezogener Daten auf berechnete Personen beschränken, in einem strikt erforderlichen Umfang und für die erforderliche Dauer
- » die Weitergabe oder Bereitstellung personenbezogener Daten an Dritte (Subunternehmer, Partner ...) über einen Vertrag sicherstellen, der Klauseln zum Datenschutz enthält
- » die Vertraulichkeit persönlicher Daten schützen, indem insbesondere sichergestellt wird, dass die Speicherung angemessen gesichert ist (Passwortverwaltung, Schutz von USB-Sticks, Verschlüsselung von Festplatten ...)

### Wir dürfen keinesfalls:

- » Informationen sammeln, die als „sensible“ Daten gelten (Gesundheitszustand, ethnische Herkunft, sexuelle Präferenzen, politische Meinungen, religiöse Überzeugungen ...), ohne Zustimmung der betroffenen Person (außer bei gesetzlicher Verpflichtung)
- » personenbezogene Daten für einen anderen Zweck wiederverwenden als den, der den Personen, die ihre Daten zur Verfügung gestellt haben, mitgeteilt wurde
- » Informationen länger aufbewahren als für den rechtlichen oder geschäftlichen Zweck, für den wir sie erhalten haben

## Fallbeispiele

**Ein Freund bittet mich um die Handynummern meiner Kollegen und der Bewohner/Patienten, um ihnen ein kommerzielles Angebot zukommen zu lassen, da er ein Geschäft in der Nähe der Einrichtung/Klinik hat, in der ich arbeite. Ich habe Zugang zu diesen Nummern, kann ich sie ihm zur Verfügung stellen?**

Der Zugang zu solchen Daten wurde Ihnen nicht zu diesem Zweck gewährt und die Verarbeitung, die Sie vornehmen können, strikt auf den Rahmen Ihrer Aufgaben beschränkt. Es ist Ihnen daher nicht gestattet, diese Nummern an Ihren Freund weiterzugeben.

Sie können außerhalb der Arbeitszeiten mit Ihren Kollegen darüber sprechen, dürfen aber unter keinen Umständen Informationen über Bewohner/Patienten weitergeben.

**Mein USB-Stick mit persönlichen Daten von Patienten wurde gestohlen. Er war nicht verschlüsselt, aber ich kann mir nicht vorstellen, was der Dieb damit machen könnte. Solche Daten hätten sich nicht auf einem unverschlüsselten USB-Stick befinden dürfen.**

ORPEA ist damit (rechtlichen und in Bezug auf den Ruf) Risiken ausgesetzt und die genannten Personen können Schaden erleiden (Identitätsdiebstahl ...). Es ist unerlässlich, die internen Regeln für die Verschlüsselung einzuhalten und, wenn möglich, die Dateien zu anonymisieren. Wenn eine Verschlüsselung nicht möglich ist, sollten Sie davon absehen, Unternehmensdaten auf einen USB-Stick zu kopieren. Sie sollten den Sachverhalt Ihrem Vorgesetzten und dem IT-Support melden und möglichst genau angeben, welche Daten sich auf dem Stick befunden haben.

**Ich möchte einem meiner Kollegen als Überraschung ein Geschenk schicken. Ich habe die Personalabteilung gebeten, mir seine Privatadresse mitzuteilen, aber sie hat mir geantwortet, dass das nicht möglich sei, da es sich um eine „Verletzung seiner Privatsphäre“ handeln würde. Ist das nicht etwas übertrieben?**

Die Haltung der Personalabteilung ist durchaus angemessen: Persönliche Daten müssen streng vertraulich behandelt werden. Die Personalabteilung darf keine Ausnahmen machen.

### Weiterführende Informationen

Bezüglich der Nutzung der IT-Ressourcen weisen wir auf die IT-Charta der Gruppe.

## Vertrauensvolle Beziehungen zu den Angehörigen und Familien pflegen

Das Wohlbefinden unserer Bewohner und Patienten sowie der zu Hause betreuten Personen machen wir zu unserer obersten Priorität, deshalb ist uns vollkommen bewusst, welche Rolle die Familien und Angehörigen in diesem Lebensabschnitt spielen können, in dem sie vorübergehend oder dauerhaft geschwächt sind oder ihre Selbstständigkeit verlieren. Zugleich respektieren wir die freie Wahl des Bewohners/Patienten und den Platz, der jedem Einzelnen zukommt.

### Wir verpflichten uns:

- » Familien und Angehörige einzubeziehen, indem wir ihre Meinung einholen, ihre Wünsche und Sorgen berücksichtigen und sie als „vollwertige Partner“ betrachten, um den Bewohnern bzw. Patienten die am besten geeignete Betreuung zukommen zu lassen
- » einen vertrauensvollen Dialog mit den Angehörigen zu pflegen und sicherzustellen, dass sie stets aktuelle und klare Informationen erhalten

### Wir müssen:

- » einen konstruktiven und proaktiven Dialog mit den Familien und Angehörigen der betreuten Personen führen, der auf gegenseitigem Zuhören, Respekt, Wohlwollen und Empathie beruht
- » Offenheit und Verfügbarkeit zeigen, um die von an Ansichten zu berücksichtigen
- » alle Mittel einsetzen, um die Qualität des Austauschs zu fördern und aufrechtzuerhalten und dazu beizutragen, Familien und Angehörigen ihre Sorgen zu nehmen und dabei die Wünsche der Bewohner oder Patienten zu respektieren

### Wir dürfen keinesfalls:

- » eine Problematik, Beschwerde oder Reklamation einer Familie bzw. einer Hilfsperson oder einer Vertrauensperson leugnen
- » den Dialog mit den Angehörigen verweigern
- » es versäumen, unsere Vorgesetzten zu informieren, falls ein Problem auf persönlicher Ebene auftritt und fortbesteht
- » ein Familienmitglied gegenüber dem aufgenommenen Patienten/Bewohner bevorzugen

### CSR-Engagement 2023

Einführung eines verstärkten Dialogs mit den Familien und Angehörigen in allen unseren Einrichtungen, insbesondere durch deren stärkere Einbeziehung in den Einrichtungsalltag und durch die Verbesserung der Qualität und der Transparenz der übermittelten Informationen.

**Eine Familie möchte sich über ein Thema beschweren, das mir nicht gefällt, denn wenn die von ihr vorgeschlagene Änderung angenommen wird, bin ich gezwungen, sie umzusetzen, und das möchte ich nicht. Was kann ich tun?**

Sie dürfen keine Familie daran hindern, ihre Meinung zu äußern, egal zu welchem Thema. Im Rahmen unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses müssen wir den konstruktiven Dialog mit den betreuten Personen und den Familien fördern, die im Übrigen dazu aufgefordert werden, sich zu äußern und am Leben der Einrichtung teilzunehmen, z.B. im Rahmen von Ausschüssen, die mit den Familien oder ihren Vertretern organisiert werden. Dieser offene Dialog ermöglicht es, die Anfrage zu bewerten und zu analysieren, ob positiv oder negativ darauf geantwortet werden kann.

**Ein verwirrter und häufig umherirrender Bewohner ist gestürzt. Als wir seiner Familie sein individuelles Konzept vorstellten, bat sie uns, ihn anzubinden, was wir ablehnten, nachdem wir im Team den Nutzen-Risiko-Vergleich zwischen der Fixierung und dem potenziellen Sturzrisiko abgewogen hatten. Gemäß unserem Grundsatz müssen wir die Familie über den Sturz informieren, aber wir befürchten eine heftige Reaktion ihrerseits. Wie sollen wir uns verhalten?**

Unter allen Umständen sind wir den Familien, die uns ihre Angehörigen anvertraut haben und uns vertrauen, eine faire und transparente Information schuldig. Wir müssen sie also anrufen, um sie über den Sturz zu informieren, und parallel dazu müssen wir uns selbst hinterfragen und im Team den Nutzen und das Risiko für diesen Bewohner neu bewerten.

# Unsere Verpflichtungen als Arbeitgeber

Unsere Mitarbeiter üben Berufe aus, die einer gemeinnützigen Aufgabe und einer gesellschaftlichen Herausforderung entsprechen: sich um physisch oder psychisch beeinträchtigte Menschen zu kümmern.

Wir wollen bei allen unseren Mitarbeitern ein Gefühl des Stolzes erzeugen, das von der Ausübung eines Berufs getragen wird, der das Leben der Bewohner, Patienten und Angehörigen erleichtert.

Wir wollen ihnen helfen, sich zu entfalten, und sie, wenn sie es wünschen, dabei unterstützen, sich weiterzuentwickeln, ihre Kompetenzen zu erweitern und neue Abschlüsse zu erwerben. Es liegt uns am Herzen, herausfordernde und sinnstiftende Karrierewege aufzubauen, die sowohl ihren beruflichen als auch ihren persönlichen Wünschen entsprechen. Unsere Mitarbeiter sind die treibende Kraft hinter unserem verantwortungsvollen und gesellschaftlichen Engagement.

## **Grundsatz 5**

Den sozialen Dialog fördern

## **Grundsatz 6**

Ausbildung, Begleitung und die Entwicklung von Karrieren fördern

## **Grundsatz 7**

Inklusion, Vielfalt und Chancengleichheit fördern



## Den sozialen Dialog fördern

Wir wissen, dass jede organisatorische Veränderung oder jedes neue Projekt Auswirkungen auf die Mitarbeiter in unseren Einrichtungen haben. Ihr Wohlergehen liegt uns am Herzen.

### Wir verpflichten uns:

- » einen offenen und konstruktiven sozialen Dialog mit allen Mitarbeitern und ihren Vertretern aufzubauen und zu pflegen, um jedem die Möglichkeit zu geben, sich Gehör zu verschaffen
- » systematisch den besten Konsens anzustreben und jedes Risiko von Missverständnissen oder gar Konflikten zu begrenzen

#### CSR-Engagement 2023

Mitarbeiterumfrage, die von einer externen Organisation durchgeführt wird. Die Ergebnisse und der vorgesehene Aktionsplan werden den Mitarbeitern vorgestellt.

### Wir müssen:

- » jedem Arbeitnehmer den Zugang zu klaren Informationen über seine Rechte, Pflichten und Vorteile ermöglichen, auf die er Anspruch hat
- » jährlich ein Gespräch mit jedem Mitarbeiter führen, um eine Bilanz seiner beruflichen Situation zu ziehen und mögliche Arbeitsschwerpunkte, Arbeitsbelastung und Ambitionen zu erörtern
- » regelmäßige Austausch- und Informationsveranstaltungen durchführen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ihre Ansichten darzulegen und am Leben ihrer Einrichtung teilzuhaben, insbesondere, wenn organisatorische Änderungen zu erwarten sind

### Wir dürfen keinesfalls:

- » den sozialen Dialog für überflüssig halten und nicht die richtigen Voraussetzungen für den Austausch mit den Beschäftigten schaffen

## Fallbeispiele

**Für die Betreuungsbedürfnisse der Bewohner und Patienten entscheide ich mich, die Arbeitszeiten und Arbeitstage meiner Teams zu ändern.**

Obwohl es unter bestimmten Bedingungen möglich ist, die Arbeitstage und -zeiten zu ändern, insbesondere gemäß den im Land geltenden arbeitsrechtlichen Bestimmungen, müssen wir den Teams im Vorfeld die Gründe für diese Änderungen erläutern, die Meinungen und Bedenken der Teams einholen und die bestmögliche Lösung sowohl für die Bewohner und Patienten als auch für die Teams finden.

## Ausbildung, Begleitung und die Entwicklung von Karrieren fördern

Wir möchten, dass sich jeder Mitarbeiter wertgeschätzt fühlt und die Freiheit hat, im Unternehmen zu lernen und zu wachsen.

### Wir verpflichten uns:

- » ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das die Motivation und die Entfaltung besonderer Talente fördert, damit sich jeder mit seinen Besonderheiten respektiert fühlt und sich als Akteur seiner eigenen Karriere und der seiner Kollegen fühlt, indem er sich an der Weitergabe von Know-how und der Integration neuer Mitarbeiter beteiligt
- » die berufliche Entfaltung aller Mitarbeiter der Gruppe durch eine Personalpolitik zu fördern, die auf Ausbildung, Lernen und interne Beförderung ausgerichtet ist

### Wir müssen:

- » jedem die Möglichkeit geben, seine Kompetenzen zu entwickeln, indem er Zugang zu allen Schulungsinstrumenten erhält und diese auf seine Bedürfnisse zugeschnitten werden; im jährlichen Mitarbeitergespräch soll systematisch auf Schulung und Entwicklungsmöglichkeiten eingegangen werden
- » kollektives Lernen fördern, indem jeder Mitarbeiter eingeladen wird, seine Erfahrungen und sein Wissen mit seinen Kollegen zu teilen
- » alle Mitarbeiter ermutigen, Initiative und Kreativität zu zeigen und in der Gruppe zu wachsen, unabhängig von ihrem ursprünglichen Werdegang

### Wir dürfen keinesfalls:

- » Mitarbeiter diskriminierend behandeln, insbesondere beim Zugang zu Ausbildung, Bezahlung und beruflicher Entwicklung
- » davon ausgehen, dass einige Mitarbeiter nicht in der Lage sind, sich innerhalb der Gruppe weiterzuentwickeln

### CSR-Engagement 2023

- » 10 % der Beschäftigten erwerben ein Diplom oder ein Zertifikat, mit dem sie ihren beruflichen Werdegang aufwerten können.
- » 50 % der Führungskräfte in Schlüsselpositionen (Regionaldirektionen, Standortleitungen und leitendes Pflegepersonal) wurden intern befördert.

## Fallbeispiel

**Eine sehr leistungsstarke Pflegerin sagte mir, dass sie sich innerhalb der Einrichtung und der Gruppe weiterentwickeln möchte. Ich bin mir jedoch nicht sicher, ob dies im Interesse der Gruppe ist, da sie ihre Arbeit an ihrem derzeitigen Arbeitsplatz sehr gut macht. Was soll ich tun?**

Das persönliche Engagement und die Fortschritte der Mitarbeiter müssen über die interne Beförderung belohnt werden, und dies ohne eine „gläserne Decke“.. So sind wir beispielsweise stolz auf die Karrierewege von Mitarbeitern, die als Krankenpfleger eingestellt wurden und später eine Stelle als Heimleiter erhalten haben, oder von Pflegehelfern, die sich zu Krankenpflegern weiterentwickeln konnten.

## Inklusion, Vielfalt und Chancengleichheit fördern

Wir sind davon überzeugt, dass die Vielfalt der Profile den Reichtum des Unternehmens ausmacht, und es ist unsere Aufgabe, die individuellen Unterschiede anzuerkennen und aufzuwerten, um eine bessere kollektive Leistung unter Achtung des Einzelnen zu erreichen.

### Wir verpflichten uns:

- » die Vielfalt zu fördern, sowohl hinsichtlich des Geschlechts als auch der Herkunft oder des Alters
- » alle Führungskräfte und Mitarbeiter zur Aufgeschlossenheit zu ermutigen, um die berufliche Integration von Menschen mit eingeschränktem Zugang zu Beschäftigung zu fördern, insbesondere von Menschen mit Behinderung
- » die Chancengleichheit für jeden Mitarbeiter bzw. Bewerber zu fördern und sicherzustellen, dass nur die persönlichen Fähigkeiten, Erfahrungen sowie das persönliche Verhalten berücksichtigt werden, insbesondere in Bezug auf das Entgelt [gleicher Lohn für gleiche Arbeit]

### Wir müssen:

- » das Engagements der Gruppe für Vielfalt und Integration unterstützen und fördern
- » andere respektieren, gegen Voreingenommenheit kämpfen und Vorurteile bezüglich der persönlichen Ansichten, des Aussehen oder des Verhaltens unserer Mitarbeiter ablehnen

### Wir dürfen keinesfalls:

- » jemanden wegen seines Alters, seines Geschlechts, seiner Religion, seiner Behinderung usw. bei der Einstellung oder der Beförderung diskriminieren

### CSR-Engagement 2023

Anknüpfend an ORPEAs Engagement für mehr Vielfalt, besteht das ORPEA-Topmanagement aus 50% Frauen.

### **Wenn ein solcher Fokus auf Vielfalt liegt, bedeutet dies, dass ich mich bei Einstellungen auf Frauen oder Angehörige ethnischer Minderheiten konzentrieren muss?**

Nein, wir stellen auf der Grundlage von Fähigkeiten, Erfahrung und Sozialkompetenz ein. Sie müssen also den besten Kandidaten für die jeweilige Stelle auswählen. Außerdem ist Vielfalt nicht nur auf die von Ihnen genannten Beispiele beschränkt. Das gilt auch für andere Menschen, die potenziell benachteiligt werden könnten, wie z. B. Arbeitnehmer mit Behinderungen oder ältere Arbeitnehmer.

### **Ich fühle mich unwohl, wenn ich Kommentare über eine homosexuelle Kollegin höre. Was soll ich tun?**

Sie können ein solches Verhalten nicht tolerieren: Homophobie ist völlig inakzeptabel. Jeder von uns hat das Recht, von anderen respektiert zu werden, unabhängig von seiner sexuellen Orientierung. Sie müssen Ihren Kollegen daher mitteilen, dass ihr Verhalten inakzeptabel ist und dass sie dieses Verhalten sofort einstellen müssen. Andernfalls sollten Sie mit Ihrem Vorgesetzten oder der Personalabteilung sprechen.

# Bürgerliches Engagement: aktiv vor Ort und in der Gesellschaft

Wir verstehen uns als sozial verantwortliches Unternehmen, das sich für die örtlichen Gemeinschaften, in denen wir tätig sind, engagiert. Wir sind eine private Unternehmensgruppe, die dem allgemeinen Interesse dient, indem sie den Bedarf an Pflegeleistungen in den Regionen, in denen wir tätig sind, deckt und durch die Aktivitäten unserer Unternehmen zur sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung beiträgt. Gleichzeitig versuchen wir, unsere ökologischen Auswirkungen zum Schutz unseres Planeten zu verringern.

## **Grundsatz 8**

Lokal handeln und zur Entwicklung der Regionen beitragen

## **Grundsatz 9**

Unseren ökologischen Fußabdruck begrenzen

## Lokal handeln und zur Entwicklung der Regionen beitragen

Wir möchten, dass alle unsere Einrichtungen perfekt in die Regionen integriert sind, in denen sie sich befinden.

### Wir verpflichten uns, eine aktive Rolle für die Gemeinschaft zu spielen, indem wir:

- » direkt oder indirekt an der Schaffung dauerhafter und nicht verlagerbarer Arbeitsplätze beteiligt sind
- » uns an der Schaffung neuer Stadtviertel und der Raumplanung beteiligen, und zwar unter Berücksichtigung der Umweltauswirkungen
- » einen solidarischen und integrativen Ansatz pflegen, um der Isolierung älterer oder geschwächter Menschen entgegenzuwirken
- » Projekte von allgemeinem Interesse im Gesundheits- und Bildungsbereich unterstützen

Im Übrigen ist unsere Positionierung in Bezug auf das politische Leben eindeutig und muss respektiert werden: Die ORPEA-Gruppe ist unpolitisch und unterstützt weder in den Ländern, in denen sie tätig ist, keine Politiker.

Lobbying ist ein konstruktiver und transparenter Beitrag zur Entwicklung der öffentlichen Politik zu Themen, die für die Geschäftstätigkeit der Gruppe relevant sind.

Die Lobbying-Aktivitäten der Gruppe stehen im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen und Rechtsvorschriften in den einzelnen Ländern, insbesondere der Gesetze zur Verhinderung von Korruption und Bestechung.

### CSR-Engagement 2023

100% der Einrichtungen beteiligen sich an einer Solidaritätsaktion innerhalb ihrer Region.

### Wir müssen:

- » lokale Initiativen entwickeln, die den gesellschaftlichen Zusammenhalt und die Verbundenheit stärken, wie z. B. den Austausch zwischen Kindern und Bewohnern in Einrichtungen oder mit Betreuer- und Patientenverbänden in unseren Kliniken
- » unsere Einrichtungen nach außen hin öffnen und den Austausch mit der Umgebung ermöglichen; die ORPEA-Gruppe agiert global, aber unsere täglichen Handlungen sind lokal
- » Teil des lokalen Ökosystems werden und uns aktiv am Funktionieren des örtlichen Gesundheitswesens beteiligen, z. B. durch die Unterzeichnung von Vereinbarungen mit Partnern im Gesundheitswesen
- » die Beteiligung von Einrichtungen an solidarischen Initiativen fördern

### Wir dürfen keinesfalls:

- » auf uns selbst bezogen bleiben und unsere Einrichtungen nicht nach außen hin öffnen
- » im Namen der Gruppe politisch Partei ergreifen oder zulassen, dass unsere persönlichen politischen Ansichten und Verpflichtungen mit denen der Gruppe verwechselt werden
- » Mitarbeiter oder Partner verpflichten, sich an von der Gruppe oder Einrichtung unterstützten Sponsoringprojekten zu beteiligen
- » Einwohner, Patienten und Kunden im Rahmen von Wahlen auf lokaler, regionaler oder nationaler Ebene versuchen zu beeinflussen
- » die finanziellen und materiellen Mittel der Gruppe für die Interessen einer politischen Partei nutzen



**Ein Freund, der an einem Wahlkampf teilnimmt, fragt mich, ob die ORPEA-Gruppe diese Kampagne unterstützen und er insbesondere meine Einrichtung einbeziehen kann, indem Flugblätter und Plakate in der Eingangshalle aufgehängt werden. Ist dies möglich?**

Die von der ORPEA-Gruppe praktizierte politische Neutralität ist unvereinbar mit ihrer Beteiligung an einer politischen Kampagne. Die ORPEA-Gruppe hat es sich zum Ziel gesetzt, allen Menschen eine qualitativ hochwertige Betreuung zu bieten, unabhängig von ihrer politischen Ausrichtung. Dies impliziert Neutralität.

**Ich wurde von einem Verein kontaktiert, der sich im Gesundheitsbereich für benachteiligte Menschen einsetzt. Ist es möglich, eine Sponsoringaktion mit dieser Organisation durchzuführen?**

Ja, die Sponsoringaktion ist denkbar, aber Sie müssen sich mit dem ORPEA-Referenten (Stiftung, Regionaldirektion, Kommunikation ....) in Verbindung setzen, der Sie bei der Umsetzung dieser Aktion begleiten wird.

**Ein Kommunalpolitiker möchte in die Einrichtung kommen, um in Anwesenheit der Medien Wahlkampf bei Bewohnern/Patienten und Beschäftigten zu betreiben.**

Die von der ORPEA-Gruppe praktizierte Neutralitätspolitik ist mit dieser Initiative unvereinbar. Stellen Sie einfach klar, dass Sie verpflichtet sind, die Intimität des Lebens und der Pflege der Bewohner und Patienten sowie eine ruhige Atmosphäre zu wahren, die für das Wohlbefinden der geschwächten Menschen, die Sie aufnehmen, notwendig ist, und dass ein solcher Besuch mit Medienvertretern nicht mit diesen Verpflichtungen gegenüber den Bewohnern/Patienten vereinbar ist. Stattdessen können Sie darauf hinweisen, dass die Türen der Einrichtung lokalen Politikern immer offen stehen, auch wenn keine Wahlen anstehen, und dass es Ihnen eine Ehre wäre, sie bei einem Mittagessen oder einer Veranstaltung zu empfangen, da sich die Bewohner immer freuen, sich mit lokalen Politikern auszutauschen.

**Beim Verkauf eines Grundstücks, das einer Gemeinde gehört, schlägt mir der zuständige Beamte vor, eine Sponsoringaktion zugunsten eines Vereins durchzuführen, dem die Frau des Bürgermeisters vorsitzt. Muss ich dem zustimmen?**

Nein, im Zusammenhang mit dem Verkauf des Grundstücks ist es nicht möglich, diesen Verein zu finanzieren. Es würde nämlich bedeuten, dass eine Gegenleistung für den Verkauf des Grundstücks erwartet wird, und könnte mit Korruption gleichgesetzt werden. Sie sollten daher höflich und entschieden ablehnen.

# Unseren ökologischen Fußabdruck begrenzen

Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber heutigen und zukünftigen Generationen bewusst und wollen die Auswirkungen unserer Aktivitäten auf die Umwelt begrenzen, indem wir wirtschaftliche Leistung mit dem Erhalt der Umwelt verbinden, sowohl bei bestehenden als auch bei zukünftigen Gebäuden. Wir setzen uns besonders für das Prinzip der nachhaltigen Gesundheit ein: die Gewährleistung einer gleichwertigen Pflegequalität durch den kontrollierten Einsatz von Ressourcen und die Vermeidung von Verschwendung.

### Wir verpflichten uns:

- » alle Maßnahmen zu nutzen und zu fördern, die zur Kontrolle des Energieverbrauchs und zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen beitragen
- » Wasserressourcen zu schonen
- » nachhaltige Einrichtungen zu bauen und dafür zu sorgen, dass sie sich unter Berücksichtigung der Erhaltung der biologischen Vielfalt in das Ökosystem einfügen
- » die Abfallmenge zu verringern und eine angemessenen Abfallentsorgung zu gewährleisten

### Wir müssen:

- » darauf achten, unseren Wasser- und Energieverbrauch zu begrenzen (ohne den Komfort unserer Bewohner/Patienten zu beeinträchtigen), und Kontrollen einführen
- » alle Akteure für den Umweltschutz sensibilisieren und verantwortungsvolle Praktiken durch die Teilnahme an den von der Gruppe angebotenen Schulungen zu umweltfreundlichen Verhaltensweisen fördern
- » Projekte oder Initiativen, die geeignet sind, unseren ökologischen Fußabdruck zu begrenzen, oder die negative Umweltauswirkungen haben, einem Vorgesetzten und den zuständigen Stellen vorzuschlagen
- » unsere verantwortungsvollen Engagements in unsere Beziehungen zu Dritten verankern
- » unnötige Reisen reduzieren und Fernkommunikationsmethoden bevorzugen (Videokonferenzen)

### Wir dürfen keinesfalls:

- » die Empfehlungen ignorieren, die uns zum Thema Umweltschutz gegeben werden
- » absichtlich Informationen über eine Handlung verschweigen oder verbergen, die negative Auswirkungen auf die Umwelt hat oder haben könnte

#### CSR-Engagement 2023

- » 100 % der neuen Bauprojekte, die ab 2021 begonnen werden, entsprechen dem Label für hohe Umweltqualität oder z. B. LEED, BREEAM.
- » Wir senken den Energieverbrauch um 5 % im Vergleich zu 2019.

**Im Zusammenhang mit dem Bau oder der Renovierung eines Gebäudes der ORPEA-Gruppe stelle ich fest, dass die mit diesen Arbeiten verbundenen Abfälle auf einer wilden Deponie entsorgt werden. Was soll ich tun?**

Solche Praktiken sind inakzeptabel, denn es geht um das Ansehen und den Ruf der Gruppe. Sie müssen prüfen, ob der Vertrag entsprechende Klauseln enthält, und den Lieferanten schriftlich an seine Verpflichtungen erinnern oder eine Zusatzvereinbarung abschließen, wenn dies nicht der Fall ist. Sollte sich der Lieferant nicht zu einem verantwortungsvollen Verhalten durchringen können, müssen Sie alle Geschäftsbeziehungen mit diesem Lieferanten einstellen.

**Während in den Räumlichkeiten die Klimaanlage eingeschaltet ist, stelle ich fest, dass einige meiner Kollegen regelmäßig Fenster offen lassen. Wie soll ich reagieren?**

Sie sind sich zu Recht bewusst, dass eine solche Situation zu einer Verschwendung von Energieressourcen führt. Sie können nicht nur Ihre Kollegen mündlich warnen, wenn sich die Gelegenheit bietet, sondern auch Ihre Vorgesetzten informieren, damit sie die entsprechenden Richtlinien weitergeben können.

# Integrität in der Ausübung der Tagesgeschäfte

Die Integrität der ORPEA-Gruppe beruht auf der Integrität jedes einzelnen Mitarbeiters, aber auch auf den Maßnahmen und Mitteln, die die Gruppe einsetzt, um die Integrität zu fördern. Jeder muss bei seiner täglichen Arbeit Integrität zeigen – sei es intern oder gegenüber Dritten.

## Grundsatz 10

Verbot von Korruption und Bestechung Rahmenbedingungen für Geschenke und Einladungen sowie Vermeidung von Interessenkonflikten

## Grundsatz 11

Aktive Zusammenarbeit mit öffentlichen Behörden

## Grundsatz 12

Respekt gegenüber unseren Lieferanten, Dienstleistern, Geschäftspartnern und Mitbewerbern

## Grundsatz 13

Aktionären, Investoren, Kreditgebern sowie der Öffentlichkeit präzise und wahrheitsgetreue Informationen bereitstellen sowie Insiderhandel verhindern

## Grundsatz 14

Ethische und verantwortungsvolle Verwendung der von der Gruppe zur Verfügung gestellten Mittel

## Grundsatz 15

Schutz des Ansehens und des Rufs der Gruppe sowie der Patienten und Bewohner

## Grundsatz 16

Sicherstellung/Gewährleistung der Vertraulichkeit von Informationen

## Verbot von Korruption und Bestechung, Rahmenbedingungen für Geschenke und Einladungen sowie Vermeidung von Interessenkonflikten

Korruption und Bestechung verstoßen gegen unsere Werte und den respektvollen Umgang mit dem von unseren Bewohnern, Patienten, Kunden und deren Familien einerseits und den öffentlichen Behörden, mit denen wir zusammenarbeiten, andererseits entgegengebrachten Vertrauen. Das Gebot der Redlichkeit macht es auch erforderlich, den Umgang mit Geschenken und Einladungen sowie Situationen, in denen es zu Interessenkonflikten kommt, zu regeln.

Korruption ist das Versprechen, Anbieten, Geben (aktive Korruption), Fordern oder Annehmen (passive Korruption) eines unlauteren Vorteils (finanzieller oder anderer Art), direkt oder indirekt (über einen Dritten oder Vermittler), damit eine öffentliche oder private Person in Ausübung ihrer Pflichten oder unter Verletzung ihrer Pflichten (gesetzliche, vertragliche oder berufliche Verpflichtungen) eine Handlung vornimmt, unterlässt, verzögert oder beschleunigt.

Achtung: Bereits das Versprechen eines ungerechtfertigten Vorteils stellt ein Korruptionsdelikt dar.

Die Einflussnahme kommt der Korruption sehr nahe. Sie besteht darin, dass eine private oder öffentliche Person einen ungerechtfertigten Vorteil fordert oder annimmt, um von einer Behörde oder einer öffentlichen Verwaltung Auszeichnungen, Arbeitsplätze, Aufträge oder andere günstige Entscheidungen zu erwirken.

In ähnlicher Weise sind Gefälligkeitszahlungen mit Korruption gleichzusetzen. Es handelt sich dabei um kleine Geldbeträge, die an Amtsträger gezahlt werden, um Behördengänge zu beschleunigen. Dies ist innerhalb der Gruppe verboten.

Die Gruppe regelt auch die Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen im Rahmen von Geschäftsbeziehungen mit Dritten. Es ist Vorsicht geboten, da Geschenke und Einladungen bei missbräuchlicher Verwendung zu Korruption oder Einflussnahme führen können.

Die Gruppe hat auch eine Politik zur Vermeidung und Meldung von bestehenden oder potenziellen Interessenkonflikten eingeführt, die entstehen, sobald ein Mitarbeiter persönliche Interessen hat, die mit den Interessen der Gruppe in Konflikt geraten könnten. Ähnlich wie bei Geschenken und Einladungen können Interessenkonflikte zu Korruption führen.

### Wir verpflichten uns:

- » eine „Nulltoleranz“ gegenüber Korruption und Einflussnahme zu verfolgen, die rechtswidrig sind und dem Gemeinwesen schaden
- » alle Maßnahmen zu ergreifen, um jegliche Korruption oder Einflussnahme im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit zu verhindern

### Wir müssen:

- » strikt die Konzerngrundsätze zur Bekämpfung von Korruption anwenden
- » jedes Korruptionsmuster kategorisch ablehnen
- » unsere Vorgesetzten, die Compliance-Abteilung oder die Rechtsabteilung sofort informieren, wenn wir von Bestechung oder Einflussnahme Kenntnis erhalten
- » Entscheidungen im Interesse der Gruppe treffen
- » der Compliance-Abteilung Interessenkonfliktsituationen melden, indem wir das bei der Compliance-Abteilung erhältliche Meldeformular ausfüllen

### Wir dürfen keinesfalls:

- » etwas Wertvolles versprechen oder geben (Geld, Geschenke, Einladungen ...) mit dem Ziel, eine Entscheidung zu beeinflussen
- » persönliche Interessen gegenüber den Interessen der Gruppe bevorzugen
- » Raum für Zweifel in Bezug auf Korruption zulassen

**Ich muss schnell eine Baugenehmigung einholen, damit sich der Bau eines Altenheims nicht verzögert. Der zuständige Beamte hat mir gesagt, dass er mit einer kleinen Geldsumme die Behördengänge beschleunigen und mir die Baugenehmigung erteilen könnte. Kann ich ihm diesen Betrag zahlen?**

Nein, die Zahlung eines kleinen Geldbetrags, um Behördengänge zu beschleunigen, ist eine Erleichterungszahlung. Dies ist eine von der Gruppe verbotene Praxis, die mit Korruption gleichgesetzt werden kann.

**Ich wurde darauf aufmerksam gemacht, dass ein neuer Mitarbeiter während eines internen Vorbereitungstreffens in Erwägung gezogen hat, einem Amtsträger einen Vorteil anzubieten, um beim Kauf eines Grundstücks in guter Lage bevorzugt zu werden. Was soll ich tun?**

Dies würde eine aktive Bestechung eines Amtsträgers darstellen. Sie müssen sofort eingreifen und dem Mitarbeiter erklären, dass solche Praktiken in der Gruppe nicht geduldet werden. Sie müssen auch die Compliance- und die Rechtsabteilung darüber informieren. Die Bestechung von Amtsträgern wird strafrechtlich sehr streng geahndet.

**Ein Bekannter, der ein enger Vertrauter des Bürgermeisters ist, bietet mir an, seinen Einfluss bei diesem geltend zu machen, um ein Dossier voranzubringen. Als Gegenleistung für diese Dienstleistung bittet er mich, ihn für einen befristeten Auftrag als Berater einzustellen. Ist dies eine illegale Praxis?**

Ja, der von Ihnen beschriebene Sachverhalt stellt den Straftatbestand der Einflussnahme dar. Es handelt sich um eine Straftat, die der Korruption sehr nahekommt. Der Unterschied besteht darin, dass bei der Einflussnahme ein Mittelsmann seinen Einfluss geltend macht, um einen Vorteil zu erlangen. In diesem Fall wird ein Dritter versuchen, einen öffentlichen Entscheidungsträger zu seinen Gunsten zu beeinflussen, indem er ihm einen Vorteil verschafft.

**Ich habe von einem Lieferanten eine Schachtel Pralinen als Weihnachtsgeschenk erhalten. Darf ich sie annehmen?**

Ja, Sie dürfen, sofern keine Geschäftsverhandlungen mit dem Lieferanten geführt werden. Geschenke, unabhängig von ihrer Höhe, dürfen nicht individuell behalten werden. Verderbliche Geschenke (Pralinen, Blumen ...) sollten im Team geteilt oder am Empfang oder im Pausenraum abgegeben werden. Nicht verderbliche Geschenke (Wein, Bücher ...) sollten für eine Tombola abgegeben oder im Team geteilt werden.

## Fallbeispiele

**Ich habe gerade eine Ausschreibung für den Kauf von Möbeln veröffentlicht. Während der Verhandlungen mit einem der konkurrierenden Lieferanten bietet dieser mir eine Flasche Wein an. Darf ich sie annehmen?**

Nein, bei laufenden Geschäftsverhandlungen ist es verboten, Geschenke oder Einladungen anzunehmen, unabhängig vom Wert.

**Ich muss einige Arbeiten in meinem Haus durchführen. Ich möchte einen Dienstleister von ORPEA beauftragen, da ich weiß, dass dieses Unternehmen zuverlässig ist und seriös ist. Kann ich dieses Unternehmen in Anspruch nehmen?**

Das hängt von Ihrer Funktion ab. Wenn Sie eine Führungsposition innerhalb der Gruppe innehaben, ist Ihnen dies aufgrund Ihrer Einflussmöglichkeiten und des daraus resultierenden Reputationsrisikos untersagt. Wenn Sie keine Führungsposition innehaben, können Sie sich an einen Lieferanten von ORPEA wenden, vorausgesetzt, dass dieser Ihnen aufgrund Ihrer Funktion bei ORPEA keine Vorteile gewährt, wie etwa einen für ORPEA ausgehandelten Vorzugspreis. Darüber hinaus sollten Sie ein oder zwei weitere Angebote von Konkurrenzunternehmen einholen.

### Weiterführende Informationen

Weitere Informationen finden Sie im „Verhaltenskodex zur Bekämpfung von Korruption und Einflussnahme“, im „Leitfaden zur Vermeidung und Handhabung von Interessenkonflikten“ und in der „Richtlinie zum Umgang mit Geschenken und Einladungen“.

## Aktive Zusammenarbeit mit öffentlichen Behörden

Wir sind in einem regulierten und reglementierten Umfeld tätig, in dem die Behörden eine wesentliche Rolle spielen und unverzichtbare Gesprächspartner sind.

### Wir verpflichten uns:

- » die Vorschriften und Entscheidungen dieser öffentlichen Behörden zu befolgen und die Anmerkungen, Empfehlungen und Anfragen der Vormundschaftsbehörden als Gelegenheit zu betrachten, unsere eigenen Audits zu verstärken/ zu optimieren und unsere Leistungen kontinuierlich zu verbessern
- » sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter dazu beitragen, positive und vertrauensvolle Beziehungen zu den Behörden zu pflegen, indem sie mit deren Vertretern einen transparenten, konstruktiven, kooperativen und möglichst proaktiven Dialog führen

### Wir müssen:

- » höchste Wachsamkeit hinsichtlich der Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen beweisen, die von den öffentlichen Behörden in allen Ländern, in denen die Gruppe tätig ist, erlassen werden
- » sicherstellen, dass die von öffentlichen Behörden erlassenen Entscheidungen ordnungsgemäß umgesetzt werden

### Wir dürfen keinesfalls:

- » Untersuchungen oder Kontrollen, die von öffentlichen Behörden veranlasst werden, behindern
- » es unterlassen, unsere Vorgesetzten über laufende Anfragen von Behörden auf dem Laufenden zu halten

### Fallbeispiel

**Im Rahmen einer unangekündigten Kontrolle einer Vormundschaftsbehörde in meiner Einrichtung werde ich aufgefordert eine Reihe von Dokumenten vorzulegen, z. B. die Diplome der Beschäftigten. Muss ich Dokumente verbergen, die meiner Meinung nach die Ergebnisse dieser Prüfung negativ beeinflussen könnten?**

Sie sind verpflichtet, mit den Behörden zusammenzuarbeiten, und zwar in Absprache mit Ihrem Vorgesetzten. Auch wenn Ihnen bestimmte Dokumente als potenziell schädlich erscheinen, ist es Ihnen strengstens untersagt, von den Behörden angeforderte Dokumente absichtlich zurückzuhalten oder zu vernichten. Denken Sie daran, dass ein offener und konstruktiver Dialog der beste Weg ist.



## Respekt gegenüber unseren Lieferanten, Dienstleistern, Geschäftspartnern und Mitbewerbern

Lieferanten, Dienstleister, Geschäftspartner und Mitbewerber müssen unvoreingenommen und fair behandelt werden, um gute Beziehungen zu pflegen, die für einen dauerhaften Erfolg entscheidend sind. Diese Beziehungen müssen in einem Rahmen stattfinden, der die Einhaltung des Wettbewerbsrechts ermöglicht.

### Wir verpflichten uns:

- » Lieferanten, Dienstleister und Geschäftspartner auf der Grundlage objektiver Kriterien (Qualität, Kosten, Einhaltung der ethischen Grundsätze der Gruppe und ihrer CSR-Verpflichtungen) und auf der Grundlage eines offenen und fairen Wettbewerbs auszuwählen
- » alle Beschaffungsmaßnahmen in Übereinstimmung mit den konzernweiten Einkaufsprozessen durchzuführen
- » von unseren Lieferanten und Partnern auf regionaler, nationaler oder Konzernebene die Unterzeichnung der ORPEA-Charta für einen verantwortungsbewussten Einkauf zu verlangen

### Wir müssen:

- » die geltenden Grundsätze der Gruppe für die Vergabe von Aufträgen einhalten, insbesondere durch transparente, faire und unparteiische Ausschreibungen
- » sorgfältig über die Integrität unserer Lieferanten, Geschäftspartner und Dienstleister wachen und sicherstellen, dass sie unseren ethischen Erwartungen (einschließlich der Bekämpfung von Korruption, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung) und der gesellschaftlichen Verantwortung (auch im Hinblick auf die ökologischen und sozialen Auswirkungen der angebotenen Produkte und Dienstleistungen) entsprechen und diese verstehen
- » unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Lieferanten, Geschäftspartnern und Dienstleistern einhalten, indem wir alle technischen, kommerziellen und finanziellen Informationen vertraulich behandeln und insbesondere die Zahlungsfristen einhalten

### Wir dürfen keinesfalls:

- » unseren Lieferanten missbräuchliche Bedingungen auferlegen (Liefer- und Zahlungsfristen ...)
- » uns mit unseren Wettbewerbern über vertrauliche oder nicht öffentliche Themen austauschen
- » weiterhin mit einem Lieferanten zusammenarbeiten, der unsere Erwartungen nicht erfüllt oder unsere ethischen und CSR-Grundsätze nicht einhält, insbesondere in Bezug auf die Menschenrechte, die Einhaltung von Hygiene-, Sicherheits- und Umweltvorschriften oder die Bekämpfung von Korruption
- » die Regeln eines gesunden und fairen Wettbewerbs verfälschen (Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung, Preisabsprachen ...)

#### CSR-Engagement 2023

100 % der Ausschreibungen beinhalten eine Bewertung der CSR-Leistung des Lieferanten.  
100 % der gelisteten Lieferanten unterzeichnen die ORPEA-Charta für einen verantwortungsbewussten Einkauf.

## Fallbeispiele

**Ich suche einen neuen Lieferanten für Büromaterial und zwei Unternehmen kommen in Frage. Das erste bietet gute, aber teure Produkte an, während die Produkte des zweiten nicht so gut, aber billiger sind. Kann ich dem ersten Unternehmen die Preise des zweiten mitteilen, um einen zusätzlichen Rabatt zu erhalten?**

Aus Gründen der Fairness und der Loyalität gegenüber den Anbietern können Sie das erste Unternehmen darauf hinweisen, dass ein anderer Anbieter günstigere Preise anbietet, aber Sie dürfen auf keinen Fall die Preise und die Identität dieses Anbieters preisgeben. Andernfalls würden Sie gegen diesen Kodex und die Regeln des Wettbewerbsrechts verstoßen.

**Ein Lieferant kam auf mich zu, um mich im Rahmen der Gründung seiner Geschäftstätigkeit zu akquirieren. Ich bin an seiner Dienstleistung interessiert und er ist bereit, uns einen guten Preis zu machen. Kann ich ihn auswählen?**

Abhängig von den Beträgen, um die es geht, müssen Sie eine Ausschreibung durchführen und sich von der Integrität des Lieferanten überzeugen. Sie müssen auch ein ausgewogenes Kräfteverhältnis mit diesem kleinen Lieferanten anstreben, damit er nicht in eine wirtschaftliche Abhängigkeit von ORPEA gerät.

### Weiterführende Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der ORPEA-Charta für eine verantwortungsbewusste Beschaffung.

## Aktionären, Investoren, Kreditgebern sowie der Öffentlichkeit präzise und wahrheitsgetreue Informationen bereitstellen sowie Insiderhandel verhindern

### Unsere Position als börsennotierter Konzern verpflichtet uns zu Folgendem:

Wir müssen präzise und wahrheitsgetreue Finanzinformationen vorlegen, um der Finanzwelt/den Investoren ein wahrheitsgetreues und aussagekräftiges Bild unserer Aktivitäten zu vermitteln. In diesem Zusammenhang muss jeder Mitarbeiter zuverlässige Informationen weiterleiten.

Wir müssen sicherstellen, dass die Marktregeln eingehalten werden, die von Mitarbeitern, die möglicherweise Insiderinformationen über das Unternehmen besitzen, zu beachten sind; der Zugang zu Insiderinformationen kann zu strafbarem Marktmissbrauch und insbesondere zu Insiderhandel führen, indem man diese Informationen für sich selbst nutzt oder sie an Verwandte oder Dritte weitergibt. Insiderhandel ist der Kauf oder Verkauf von Wertpapieren eines Unternehmens (z. B. Aktien) oder ähnliche Transaktionen (z. B. Ausübung von Optionen) durch eine Person, die Kenntnis über sensible Informationen hat, die den Wert dieser Wertpapiere beeinflussen könnten und noch nicht öffentlich bekannt sind. Die Mitarbeiter von ORPEA und die Mandatsträger der Gesellschaft müssen daher bei ihren Wertpapiergeschäften äußerste Wachsamkeit walten lassen.

Die Weitergabe von Rechnungslegungs-, Finanz- oder Managementinformationen an die Finanzwelt, Behörden bzw. die Öffentlichkeit oder die Medien ist allein Sache der Geschäftsführung, der Leitung Investor Relations und der Leitung Finanzen.

### Wir müssen:

- » präzise Informationen erstellen, insbesondere über die Buchhaltung und die finanziellen und nichtfinanziellen Indikatoren
- » unsere Vorgesetzten oder die Finanzabteilung benachrichtigen, wenn Ungenauigkeiten in den Buchführungs- oder Finanzinformationen entdeckt werden
- » die Weitergabe sensibler Informationen auf die Personen beschränken, die sie im Rahmen ihrer Aufgaben unbedingt benötigen
- » Wachsamkeit an den Tag legen und uns vor jeder Transaktion mit ORPEA-Wertpapieren hinterfragen, ob die Einhaltung der Marktregeln gewährleistet wird
- » mit internen und externen Auditoren zusammenarbeiten

### Wir dürfen keinesfalls:

- » Informationen extern weitergeben, es sei denn, dies gehört zu unserer Position und ist Teil unserer Aufgaben
- » direkt oder indirekt mit ORPEA-Wertpapieren handeln, wenn man Kenntnis von Insiderinformationen hat
- » sensible und/oder vertrauliche Informationen weitergeben, auch nicht an Personen in unserem Umfeld oder intern an Mitarbeiter, sofern dies nicht unbedingt zur Erfüllung ihrer Aufgaben notwendig ist
- » einem Familienmitglied oder einer nahestehenden Person vorschlagen, ORPEA-Wertpapiere auf der Grundlage von Insiderinformationen zu kaufen, auch ohne daraus einen finanziellen Gewinn für sich selbst zu ziehen

### **Bei der Vorbereitung einer Präsentation der Umsatzindikatoren für externe Prüfer entdeckte ich eine Ungenauigkeit in einem Dokument. Wie sollte ich reagieren?**

Es ist sehr wichtig, dass Sie eine solche Ungenauigkeit so schnell wie möglich Ihrem Vorgesetzten melden, der sie, wenn er sie bestätigt, an die Finanzabteilung weiterleitet, damit der Fehler so schnell wie möglich korrigiert wird und die Ordnungsmäßigkeit und Richtigkeit des Konzernabschlusses wiederhergestellt wird, und dies in Absprache mit den externen Prüfern.

### **Ich lade einen Lokaljournalisten zu einer Besichtigung der Einrichtung ein, die gerade in ein neues Gebäude umgezogen ist. Bei dieser Gelegenheit fragt mich der Journalist nach der aktuellen Belegungsrate und dem durchschnittlichen Preis für die Unterbringung. Was soll ich antworten?**

Diese Informationen dürfen nicht extern bekannt gegeben werden. Sie können lediglich antworten, dass es sich um interne Kennzahlen handelt, aber auf die öffentlichen Informationen hinweisen:

- » Die genehmigte Aufnahmekapazität der Einrichtung beträgt x Betten.
- » Der Preis für die Unterbringung beträgt x €/Tag.

### **Ich höre viel über Insiderinformationen, aber woher weiß ich, ob eine Information als Insiderinformation betrachtet wird?**

Im Hinblick auf Insiderhandel gelten die folgenden Informationen als Insiderinformationen (unvollständige Liste):

- » die finanzielle Situation der Gruppe, einer Tochtergesellschaft oder einer Einrichtung (Umsatz, Ergebnis, Belegungsrate, Durchschnittspreis für die Unterbringung ...
- » Akquisitions- oder Desinvestitions-/Veräußerungsprojekte
- » die Erteilung einer Betriebserlaubnis
- » der Verlust oder Gewinn einer wichtigen öffentlichen Ausschreibung
- » die Expansion in einem neuen Land
- » die Liste der privaten und öffentlichen Partner der Gruppe

Im Zweifelsfall empfehlen wir Ihnen, von Transaktionen Abstand zu nehmen oder sich an die Investor Relations der Gruppe zu wenden.

## Ethische und verantwortungsvolle Verwendung der von der Gruppe zur Verfügung gestellten Mittel

Im Rahmen ihrer Aufgaben haben die Mitarbeiter Zugang zu einer Reihe von Gütern, Tools und Ressourcen, die das materielle Vermögen (alle Gebäude, Möbel, Gegenstände des täglichen Gebrauchs, Werkzeuge und Ausrüstungen) und das immaterielle Vermögen (alle Informationen, Lizenzen und Wissen) der Gruppe darstellen.

### Wir verpflichten uns:

- » sicherzustellen, dass jeder zum Respekt vor dem Unternehmenseigentum und zu dessen Schutz beiträgt, um ein qualitativ hochwertiges Arbeitsumfeld zu erhalten
- » zur Bekämpfung jeglicher Form von sozialen Missständen durch den Einsatz von Präventions- und Aufklärungsmaßnahmen

Besondere Aufmerksamkeit muss der Nutzung von IT-Ressourcen gewidmet werden, da hier jedes Glied der Sicherheitskette eine kritische Rolle spielt. So muss die Nutzung von E-Mails, USB-Sticks und externen Festplatten, des Internets, von Passwörtern usw. unter strikter Einhaltung der von der Gruppe erlassenen IT-Richtlinien erfolgen.

### Wir müssen:

- » das uns zur Verfügung gestellte IT-Material ausschließlich für berufliche Zwecke nutzen
- » jegliche Beschädigung, jeden Verlust oder Diebstahl von Material der verantwortliche Person melden
- » das uns zur Verfügung gestellte Material und die Geräte so behandeln, als wären es unsere eigenen
- » beachten, dass alle Ressourcen und Dokumente, die der Gruppe gehören, nicht ohne Genehmigung verliehen, übertragen oder veräußert werden dürfen

### Wir dürfen keinesfalls:

- » Firmenmaterial für den persönlichen Gebrauch verwenden
- » Standorte und Gebäude beschädigen (sei es absichtlich oder fahrlässig)
- » Informationssysteme, E-Mails und das Internet unangemessen nutzen (übermäßige private Nutzung, Besuch von risikoreichen Seiten ...)
- » interne Dokumente an Dritte weitergeben (Memos, interne Post, Richtlinien und Prozesse ...)

## Fallbeispiele

**Meine Ehefrau muss dringend eine Bewerbung senden und unser Drucker ist kaputt. Kann ich den Lebenslauf im Büro abtippen und drucken?**

Die persönliche Nutzung des zur Verfügung gestellten Materials ist möglich, solange dies außergewöhnlich und angemessen ist und Ihre berufliche Tätigkeit nicht beeinträchtigt (außerhalb Ihrer Arbeitszeit). In jedem Fall müssen Sie Ihren Vorgesetzten benachrichtigen.

**Ich organisiere eine Geburtstagsfeier für einen Freund und brauche Gläser, Besteck und Teller in großer Anzahl. Ich habe leichten Zugang dazu in der Einrichtung. Kann ich es ausleihen und nach der Party wieder zurückbringen?**

Nein, dieses Material wird ausschließlich für die Nutzung im Rahmen der Einrichtung und nicht für den persönlichen Gebrauch zur Verfügung gestellt. Auch wenn Sie Zugang dazu haben, dürfen Sie es nicht ausleihen.

### Weiterführende Informationen

Bezüglich der Nutzung der IT-Ressourcen verweisen wir auf die IT-Charta der Gruppe.

## Schutz des Ansehens und des Rufs der Gruppe sowie der Patienten und Bewohner

Das Ansehen und der Ruf der Gruppe und ihrer Marken sind ein wertvoller Gewinn für unsere Geschäftstätigkeit und Entwicklung, insbesondere angesichts der Sensibilität unserer Branche. Um weiterhin das Vertrauen der Bewohner, Patienten und Familien zu genießen, die sich für unsere Dienstleistungen entschieden haben, aber auch der Behörden und aller Stakeholder, mit denen der Konzern in Beziehung steht, müssen wir diesen Ruf gemeinsam bewahren.

### Wir verpflichten uns:

- » sicherzustellen, dass Mitarbeiter, die sich in sozialen Netzwerken zu einem Thema äußern, welches direkt oder indirekt mit der Gruppe zu tun hat, dies im Einklang mit unseren Werten tun und keine vertraulichen Informationen weitergeben, die dem Ruf der Gruppe schaden könnten
- » vor jeder Verwendung eines Bildträgers (Foto, Video ...) die vorherige Genehmigung der Personen einzuholen, unabhängig davon, ob es sich um einen Bewohner, Patienten, Begünstigten, Mitarbeiter oder eine externe Person handelt

### Wir müssen:

- » bei allem, was wir machen, uns immer die Frage stellen, welche Konsequenzen es haben könnte, wenn unsere Handlungen bekannt würden
- » uns bewusst sein, dass im Internet nichts „geheim“, „vorübergehend“ oder „privat“ ist
- » immer die Relevanz und die Auswirkungen unserer (persönlichen und beruflichen) Publikationen auf das Ansehen und den Ruf der Gruppe (im Internet und in den sozialen Netzwerken) hinterfragen
- » die Leitung der Kommunikationsabteilung bei Anfragen/Fragen zu einem Thema informieren, das direkt oder indirekt mit der Gruppe in Verbindung steht

### Wir dürfen keinesfalls:

- » uns im Namen der Gruppe oder einer ihrer Einrichtungen äußern, ohne zuvor dazu ermächtigt worden zu sein
- » die geschäftliche E-Mail-Adresse oder Dokumente mit Briefkopf der Gruppe für unsere persönlichen Angelegenheiten oder Meinungen verwenden
- » vertrauliche Informationen (Finanzergebnisse, laufende Projekte ...) preisgeben oder vorläufige oder falsche Informationen über das Unternehmen veröffentlichen

**Während der Weihnachtsfeier habe ich Fotos von meinen Kollegen in unpassenden Situationen gemacht. Darf ich sie über mein persönliches Konto in sozialen Netzwerken mit meinen Freunden teilen?**

Zunächst einmal sollten solche Fotos nicht ohne die vorherige Zustimmung Ihrer Kollegen veröffentlicht werden. Selbst wenn diese Zustimmung eingeholt wird, verbietet der öffentliche Charakter sozialer Netzwerke jede Veröffentlichung, die dem Ansehen der Mitarbeiter der Gruppe und damit auch der Gruppe selbst schaden könnte.

**Mein Vorgesetzter hat heute mehrere Bemerkungen zu meiner Arbeit gemacht und ich habe in den sozialen Netzwerken eine Nachricht gepostet, in der ich ihn zitiere, um die Information mit meinen Freunden zu teilen. Einige Kollegen und Ex-Kollegen befinden sich darunter. Nun habe ich Angst, dass meine Äußerungen Konsequenzen haben können. War es falsch, diese Information zu teilen?**

Bevor Sie eine Information schriftlich in sozialen Netzwerken (und sogar intern) veröffentlichen, sollten Sie sich fragen, ob Sie bereit wären, die Verantwortung für diese Äußerungen zu übernehmen, wenn sie öffentlich gemacht werden. Denn was Sie in sozialen Netzwerken veröffentlichen (Text, Bild), gehört nicht mehr Ihnen und kann daher geteilt, neu veröffentlicht und sogar in anderen Medien aufgegriffen werden. Deshalb sind Sie verantwortlich für eine Information, die öffentlich gemacht wurde.



## Sicherstellung/Gewährleistung der Vertraulichkeit von Informationen

Die Informationen über den Konzern stellen einen wirtschaftlichen und strategischen Wert dar, der Teil des immateriellen Kapitals des Unternehmens ist, das seine Nachhaltigkeit und seine Differenzierung gegenüber der Konkurrenz sichert.

### Wir verpflichten uns:

- » die Mitarbeiter der Gruppe für Umsicht und gesunden Menschenverstand bei der Verarbeitung und dem Austausch von Informationen, von denen sie Kenntnis erhalten, zu sensibilisieren, sei es gegenüber Kollegen, Dienstleistern oder Dritten
- » sicherzustellen, dass interne Informationen und Dokumente nur an Personen weitergegeben werden, die berechtigt sind, davon zu wissen, insbesondere wenn es sich um sensible und/oder vertrauliche Informationen z. B. strategischer, geschäftlicher, finanzieller oder organisatorischer Art handelt

### Wir müssen:

- » interne Informationen nur an Personen weitergeben, die einen rechtmäßigen Bedarf haben, davon Kenntnis zu erhalten
- » bei Bedarf Dokumente, die dies erfordern, mit einem Vermerk „vertraulich“ oder „nur für den internen Gebrauch“ versehen
- » unsere Gesprächspartner während der Besprechungen mündlich über den vertraulichen Charakter der Informationen unterrichten und darauf hinweisen, dass diese nicht weitergegeben werden dürfen
- » vertrauliche Informationen und Daten sicher aufbewahren, unabhängig davon, ob es sich um Papier oder digitale Formate handelt
- » den Vertraulichkeitswert von Informationen vor jeder externen Weitergabe bewerten (wenden Sie sich im Zweifelsfall an die für diese Informationen zuständige Person und greifen Sie auf eine Vertraulichkeitsvereinbarung zurück, wenn sich dies als notwendig erweist)

### Wir dürfen keinesfalls:

- » vertrauliche Informationen an einen externen Dritten weitergeben, wenn es nicht zwingend notwendig ist, dass er diese Information im Rahmen der Erfüllung seiner Aufgaben erhält
- » vertrauliche Informationen an öffentlichen Orten besprechen, an denen Gespräche mitgehört werden können und die Datensicherheit gefährdet sein könnte
- » interne Informationen aufbewahren und verwenden, wenn wir ORPEA verlassen

**Ich habe an einem Meeting teilgenommen, bei dem in der Einleitung der Sprecher darauf hinwies, dass der Inhalt des Projekts und des Austauschs vertraulich behandelt werden sollte. Es waren viele von uns bei dem Meeting und ich möchte die Informationen an mein Team weitergeben, kann ich das tun?**

Nein, zunächst sollten Sie sich mit der Person, die angegeben hat, dass die übermittelten Informationen vertraulich sind, in Verbindung setzen, um sicherzustellen, dass Sie die Informationen an Ihr Team weitergeben können (auch wenn die Mitarbeiter zu einem späteren Zeitpunkt involviert sein werden).

**Im Rahmen eines neuen strategischen Projekts für die Gruppe muss ich verschiedene interne und externe Akteure einbeziehen. Welche Informationen muss ich den verschiedenen Beteiligten zur Verfügung stellen?**

Es ist nicht notwendig, alle Informationen über das Projekt an alle Beteiligten weiterzugeben. Sie sollten ermitteln, welchen internen oder externen Personen alle Informationen anvertraut werden sollten, da sie einen legitimen Bedarf daran haben, und welchen Personen nur der Teil der Informationen mitgeteilt werden sollte, der für ihre Aufgabe notwendig ist. In jedem Fall müssen Sie Vertraulichkeitsvereinbarungen unterschreiben lassen, wenn die Informationen an Externe weitergegeben werden.