

# UNSER VERHALTENS- KODEX

KUR & REHABILITATION | HEALTH RETREAT  
Die richtigen Entscheidungen treffen.

# INHALTS- VERZEICHNIS

<b>01   UNSER MITEINANDER</b>		<b>6</b>
<b>02   UNSERE RAHMENBEDINGUNGEN</b>		<b>8</b>
Patienten & Gäste		11
Behörden		12
Versicherungen		13
Sozialpartner		14
Vertragspartner		15
<b>03   UNSERE VERHALTENSWEISEN</b>		<b>16</b>
Datenschutz & Datensicherheit		18
Schutz von Unternehmenswerten		19
Mitbewerb		20
Arbeitssicherheit		21
Umweltschutz		23
Soziale Verantwortung		24
Chancengleichheit		25
Social Media		26
Interessenskonflikte		27

# LIEBE MITARBEITER \*INNEN!

Als Familienunternehmen steht die Humanomed nicht nur für langfristiges, wirtschaftlich nachhaltiges und innovatives Gesundheitsmanagement, sondern vor allem auch für dienstleistungsorientiertes und empathisches Handeln. Verantwortungsvolles und rechtmäßiges Vorgehen ist eine weitere Grundvoraussetzung für unseren unternehmerischen Erfolg.

Parallel dazu sind wir seit Jahren mit einer steigenden Vielzahl an rechtlichen Vorschriften konfrontiert, deren Komplexität ständig zunimmt. Das Einhalten dieser gesetzlichen Vorgaben sowie das ethisch angemessene Verhalten aller Mitarbeiter ist daher für unser Unternehmen ein wichtiger Punkt.

Wir haben uns deshalb dazu entschlossen, einen Verhaltenskodex zu verfassen, an dem sich alle Mitarbeiter der Humanomed orientieren können. Die Richtlinie gilt für alle Mitarbeiter und basiert auf der Vision und dem

Leitbild des Unternehmens. Sie beschreibt das richtige Verhalten innerhalb der Humanomed und soll dabei helfen, Rechtsrisiken zu erkennen und Verstöße zu vermeiden.

Es muss unser gemeinsamer Anspruch sein, den guten Ruf und damit den wirtschaftlichen Erfolg der Humanomed nachhaltig abzusichern, indem wir uns ethisch korrekt verhalten und alle Vorschriften einhalten.

Das hohe Ansehen der Humanomed wird vor allem durch das Auftreten, Verhalten und Handeln unserer Mitarbeiter beeinflusst. Wir ersuchen Sie daher, den Verhaltenskodex zu lesen und dementsprechend zu handeln. Sie leisten damit einen unverzichtbaren Beitrag für den Erfolg der Humanomed Gruppe – heute und in der Zukunft.

**Vielen Dank für Ihre aktive Unterstützung!**



v. l. n. r.: DI Werner Hörner, Peri Eder, Mag. Johannes Eder, Mag. Ulrike Koscher-Preiss, Dkfm. Helmut Eder

# 01 UNSER MITEINANDER

Nur wenn sich der Einzelne wohlfühlt, wird ein wertvolles Miteinander möglich. Dieser Gedanke ist für unsere Arbeit von Mensch zu Mensch bedeutend und unverzichtbar.

*„Wir nehmen unsere Verantwortung als Arbeitgeber sehr ernst. Beständigkeit, Wertschätzung und Vertrauen sind die Werte, die uns dabei leiten.“*

Wir behandeln unsere Mitarbeiter, Patienten, Gäste, Partner und Kunden mit Respekt und Wertschätzung. Es ist uns wichtig, dass wir uns durch Freundlichkeit, Höflichkeit und gute Umgangsformen nicht nur gegenüber unseren Patienten, sondern auch untereinander auszeichnen.

Unsere Mitarbeiter übernehmen Verantwortung und zeigen Einsatzbereitschaft und Disziplin im täglichen Handeln. Ein wertschätzender Umgang in der Zusammenarbeit aller Berufsgruppen ist uns wichtig. Unsere Führungskräfte übernehmen dabei eine besondere Vorbildfunktion.

Die Hierarchieebenen sind flach, die Kommunikation offen und direkt. Dies ermöglicht rasches und flexibles Reagieren auf Anfragen und Wünsche.

Die Verhaltensrichtlinie gilt für alle Mitarbeiter sowie sämtliche Beauftragte des Humanomed Zentrum Althofen und des BLEIB BERG Health retreat.

# 02 UNSERE RAHMEN- BEDINGUNGEN

Wir arbeiten mit Patienten, Behörden, Versicherungen, Sozialpartnern und Vertragspartnern zusammen. Diese haben Interesse an unseren Unternehmensabläufen mit bestimmten Erwartungen. Die Einhaltung der gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen haben oberste Priorität in den Humanomed Einrichtungen und definieren unsere Rahmenbedingungen sowie unseren Handlungsspielraum.



# PATIENTEN & GÄSTE

*„Wir wollen jene Rahmenbedingungen schaffen, die es ermöglichen, in den von uns geführten Betrieben, Medizin mit Lebensqualität zu verbinden.“*

Das Kur- & Rehabilitationszentrum Humanomed Zentrum Althofen und das BLEIB BERG fungieren in einem äußerst komplexen Umfeld. Unsere Patienten und Gäste sollen vor unerwünschten Ereignissen und Zwischenfällen bewahrt werden, z.B. vor:

- Patientenverwechslungen
- Ausfall von Therapien

- Ausbruch von Infektionskrankheiten (z.B. nosokomiale Infektionen, Norovirus, Covid-19, etc.)
- Ausfall der Krankenhaustechnik (z.B. Wasser-, Gas-, Elektroversorgung, Fernsehanlagen, Medizintechnik)
- Verlust und Missbrauch von Daten

Die Qualität unserer Strukturen, Prozesse und Ergebnisse wird vor allem durch die Einhaltung der Medizinischen Leistungsprofile der Pensionsversicherungsanstalt (PVA) und der gesetzlichen Anforderungen sowie den Qualitätsmanagement-Strukturen nach ISO 9001 sichergestellt.



# BEHÖRDEN

*„Die Zusammenarbeit mit Behörden ist geprägt von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung auf der Grundlage der geltenden Verfahrensregeln.“*

Alle geschäftlichen Handlungen und Entscheidungen erfolgen strikt nach den geltenden Gesetzen. Wir legen Wert auf die Einhaltung der rechtlich vorgesehenen Verfahren sowie anderer behördlicher Regelungen. Wesentlich für uns ist die Kärntner Krankenanstaltenordnung.

Für uns zuständig sind beispielsweise:

- Sanitätsbehörde: Sanitätsbehördliche Verfahren (Errichtungs- und Betriebsbewilligung)
- Bezirkshauptmannschaft: Gewerbeberechtigungen
- Datenschutzbehörde: Meldung von Datenschutzvorfällen

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, sich über die für ihren jeweiligen Verantwortungsbereich geltenden Gesetze, sonstigen Vorschriften und Regelungen umfassend zu informieren.

# VERSICHERUNGEN

*„Beständigkeit, Wertschätzung und Vertrauen prägen unsere Geschäftsbeziehungen mit unseren Versicherungspartnern.“*

Die Humanomed ist Vertragspartner der österreichischen Sozialversicherungen (PVA, ÖGK, SVS, BVAEB, AUVA). Durch die jeweiligen Vereinbarungen ist eine Direktverrechnung der erbrachten medizinischen Leistungen gewährleistet. Die Vereinbarungen (Direktverträge) beinhalten Strukturprozess- und Ergebnisqualitätskriterien.

Die Einhaltung des Vertrages mit der PVA (Pensionsversicherungsanstalt) ist unser oberstes Ziel! Dazu gehören folgende Punkte:

- Medizinische Leistungsprofile
- Qualitätsstandard der Unterbringung
- Nebenleistungen gegen Benützungsentgelt

# SOZIALPARTNER

## „Soziale Verantwortung, Solidarität und Kooperation.“

Die Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern ist für uns von großem Wert und besteht vor allem in:

- Kollektivvertragsverhandlungen mit der Wirtschaftskammer
- Arbeitsrechtlichen Vertragsverhandlungen mit der Arbeiterkammer
- Interessensvertretung und Leistungsdarstellung durch die Ärztekammer
- Kollektivvertragsverhandlungen mit dem Gewerkschaftsbund (ÖGB)

Darüber hinaus sind wir ständig im Dialog mit Berufsverbänden sowie medizinisch-wissenschaftlichen Gesellschaften und Arbeitsgemeinschaften, z.B.: MTD-Austria, ÖGKV (Österreichischer Gesundheits- und Krankenpflegeverband), BÖP Berufsverband Österreichischer Psychologinnen und Psychologen, VÖD – Verein Österreichischer Diabetesberater und dem Österreichischen Heilbäder- und Kurverband.

# VERTRAGSPARTNER (DIENSTLEISTER/LIEFERANTEN)

## „Loyalität und Verlässlichkeit prägen unsere Beziehungen mit unseren Vertrags- und Geschäftspartnern.“

Die Humanomed muss in der Lage sein, auf Veränderungen ihres Umfeldes und Kundenerwartungen zu reagieren. Zur Gewährleistung der erforderlichen Ressourcen werden in verschiedensten Bereichen externe Dienstleistungen in Anspruch genommen.

Die Auswahl erfolgt im Rahmen von Ausschreibungs- und Vergabeverfahren. Lieferanten bzw. Dienstleister müssen vor dem Start der Geschäftsbeziehung einen Vertrag unterzeichnen, der Regelungen zur Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit beinhaltet.

Beispiele für vertragliche Vereinbarungen:

- Pflege und Therapie: Wartungsverträge med.-techn. Geräte, z.B.: Dialyse Maschine, O2-Tanks
- Hygiene: Betreuungsvertrag mit dem Institut für angewandte Hygiene, Mag. Dr. Miorini, Graz
- Haustechnik: Wartungsverträge Geräte, z.B.: Wasser-, Gas-, Elektroversorgung, Medizintechnik
- Reinigung: Textilservice Brolli (Berufskleidung und Flachwäsche)
- Präventivdienste: Sicherheitsfachkraft und Arbeitsmedizin



# 03 UNSERE VERHALTENS- WEISEN

Neben den bestehenden gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen dienen interne Unternehmensregeln wie Verfahrensweisungen, Arbeitsanweisungen und Richtlinien zur Einhaltung der intern festgelegten Vorschriften und zum Schutz unserer Mitarbeiter und Informationswerte. Besonderes Augenmerk legen wir auf die Datensicherheit, den Arbeits- und Umweltschutz sowie die sozialen Aspekte in den Humanomed Betrieben.



# DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT

## „Schutz vor externen Bedrohungen durch Gewährleistung von Datenintegrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit.“

Der Gesundheitssektor ohne Informationstechnologien ist nicht mehr vorstellbar. Die Humanomed Gruppe ist darauf angewiesen. In den Humanomed Betrieben erfolgen zahlreiche Behandlungsprozesse und auch Managementprozesse digital. Sämtliche Software-Programme können nur in einem sicheren Umfeld genützt werden. Der Sicherstellung von Integrität, Vertraulichkeit und Verfügbarkeit aller Dokumente und Urkunden trägt die Humanomed umfassend Rechnung (Verfahrensanweisungen, digitale Dokumentation etc.).

Bei der Ausführung der Regelungen sind jedenfalls die Grundsätze einer jeden Datenverarbeitung zu beachten:

- Unsere Mitarbeiter verpflichten sich mittels Unterschrift zum Datengeheimnis und zur Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen.
- Wir behandeln und schützen sensible Daten mit größter Sorgfalt und Vertraulichkeit.
- Personenbezogene Angaben werden nur erhoben, verarbeitet oder genutzt, wenn dies rechtlich gestattet oder der Betroffene damit einverstanden ist.
- Besonders sparsame und zeitlich vorgesehene Speicherung von personenbezogenen Daten und Transparenz der Datenverarbeitung.
- Die Datenschutzbeauftragten der Humanomed Gruppe und die Datenschutzmanager der Betriebe unterstützen die Betriebe und Abteilungen in allen Datenschutzbelangen.

# SCHUTZ VON UNTERNEHMENSWERTEN

## „Persönliche Verantwortung beim Umgang mit vertraulichen Informationen.“

Unsere Mitarbeiter gehen sorgsam, schonend und sachgerecht mit betrieblichem Eigentum um.

Zum Unternehmenseigentum gehören:

- Firmengegenstände: Laptop / PC, Handy, Tablet, Medizintechnische Geräte, Firmenfahrzeuge, Möbel, etc.
- Immaterielle Werte: geistiges Eigentum, Softwarelizenzen, EDV-Dokumentation, Verträge, Rechnungen, Mitarbeiterdaten, etc.

Unternehmenseigentum wird nicht für den Privatgebrauch oder Tätigkeiten genutzt, die nicht dem Unternehmenszweck dienen – es sei denn, entsprechende Regelungen erlauben das. Unsere Mitarbeiter schützen das ihnen zur Verfügung gestellte Unternehmenseigentum vor Missbrauch, Verlust oder Diebstahl.

Wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, sind alle unternehmenseigenen Gegenstände zurückzugeben.

# MITBEWERB

## *„Wir setzen uns für einen transparenten und fairen Wettbewerb ein.“*

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, sich an die Grundsätze eines fairen Wettbewerbs und an alle einschlägigen Vorschriften zu halten.

- Wir verbreiten keine falschen Informationen über unsere Dienstleistungen und unsere Mitbewerber.
- Besondere Vorsicht ist beim Besuch von Tagungen, Schulungen, Fort- & Weiterbildungen geboten. Nutzen Sie die sich dort bietende Gelegenheit zur Begegnung und Vernetzung mit Mitarbeitern anderer Unternehmen. Aber überlegen Sie im Gespräch zweimal, welche Unternehmensinformationen ausgetauscht werden.

- Bei unseren Tätigkeiten in Verbänden und Interessensvertretungen geben wir keine sensiblen Daten und Informationen an Mitbewerber weiter.
- Wir verschaffen uns keine Wettbewerbsvorteile durch unrechtmäßige Informationsbeschaffung, Preisabsprachen oder das Umgehen von Vergabeverfahren.

# ARBEITSSICHERHEIT

## *„Arbeitssicherheit und Gesundheitsmanagement haben höchste Priorität.“*

Um Gesundheitsgefährdungen zu vermeiden, sind Arbeitsschutz- und Arbeitssicherheitsvorschriften unbedingt zu beachten und einzuhalten. Arbeitsschutz ist eine verpflichtende Aufgabe jedes Einzelnen. Führungskräften kommt eine wichtige Vorbildfunktion zu.

Wir beschäftigen eine Vielzahl an Beauftragten - Arbeitsmedizin, Sicherheitsfachkraft, Datenschutz, Hygiene, Brandschutz, etc. - die uns und unsere Mitarbeiter bei der Erfüllung der Verpflichtungen beraten sowie die erforderlichen Unterweisungen durchführen.

# UMWELTSCHUTZ

## *„Die Humanomed Gruppe übernimmt Verantwortung für die Umwelt.“*

Unsere Umwelt liegt uns am Herzen – daher bedenken wir auch die ökologischen Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeiten. Im Rahmen unserer Möglichkeiten sind wir bestrebt, negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeiten auf die Umwelt zu minimieren.

- Nutzung von sauberem Strom durch eigene Photovoltaikanlagen
- Umsetzung von Entsorgungskonzepten
- Bevorzugung regionaler Produkte, Lieferanten und Dienstleister.

Dies erwarten wir auch von unseren Geschäftspartnern und Lieferanten.

# SOZIALE VERANTWORTUNG

## *„Dkfm. H. Eder Stiftung – eine schlagkräftige & soziale innerbetriebliche Einrichtung.“*

Im Jahr 1986 wurde dem Nachlass von Herrn KR Dkfm. Hans Eder, dem Gründer der Humanomed, die „**KR Dkfm. Hans Eder Stiftung**“ gegründet. Das vorrangige Ziel der Stiftung ist es, unverschuldet in Not geratene Mitarbeiter finanziell in schwierigen Lebenssituationen zu unterstützen.

Unsere Mitarbeiter können monatlich einen kleinen, aber sehr wertvollen persönlichen Beitrag in die KR Dkfm. Hans Eder Stiftung einzahlen. Diese besondere Solidarität un-

ter allen Mitarbeitern, welche ein offenes Herz für die Probleme ihrer Kollegen haben, ist sicherlich österreichweit einmalig. Beispielsweise konnten dadurch bereits finanzielle Überbrückungshilfen geleistet werden.

Die KR Dkfm. Hans Eder Stiftung ist damit zu einer schlagkräftigen und sozialen innerbetrieblichen Einrichtung geworden, die schnell und unbürokratisch helfen kann.

# CHANCENGLEICHHEIT

## *„Diskriminierung und Belästigungen werden nicht toleriert.“*

Wir pflegen einen wertschätzenden, respektvollen und fairen Umgang miteinander. Wir stellen Menschen entsprechend ihrer Eignung (Leistung und Berufserfahrung) ein und bieten unseren Mitarbeitern die Chance zur Weiterentwicklung.

Wir fördern eine Umgebung, in der sich unsere Mitarbeiter mit Respekt begegnen. Wir schätzen und unterstützen die Unterschiedlichkeit unserer Mitarbeiter in Bezug auf Ausbildung, Erfahrung und Alter, Geschlecht, kulturelle Herkunft und ähnliche Gesichtspunkte.

Diskriminierung und Belästigung, beispielsweise aufgrund von

- Alter
- Geschlecht
- ethnischer Zugehörigkeit
- Hautfarbe
- nationaler Herkunft
- Religion
- politischer oder anderer Meinung
- sexueller Orientierung
- Behinderung

sind nicht vereinbar mit dem Erhalt einer wertschätzenden Arbeitsumgebung!

Jegliche Art von Diskriminierung, Belästigung oder Einschüchterung gegenüber Kollegen oder Patienten wird von der Humanomed weder toleriert noch entschuldigt!

# SOCIAL MEDIA

## „Verschwiegenheitspflichten und Persönlichkeitsrechte sind auch in den Sozialen Medien anzuwenden.“

Gerade im Gesundheitswesen ist der bewusste Umgang mit Sozialen Medien unter dem Aspekt des Datenschutzes von enormer Bedeutung.

Bitte beachten Sie, dass Sie jegliche Web-Aktivitäten als Privatperson durchführen (Login nur mit privater E-Mail-Adresse) und nicht als offizielle Instanz der Humanomed. Offizielle Kommentare gegenüber Medien, gleich in welcher Form, dürfen ausschließlich von entsprechend beauftragten Mitarbeitern abgegeben werden.

Mitarbeiter, die Soziale Medien für private Zwecke nutzen, müssen den Ruf der Humanomed und das Recht anderer auf Privatsphäre berücksichtigen. Stellen Sie keine Informationen oder Fotos von Ihrem Arbeitsplatz bzw. Patienten ins Netz. Die Verschwiegenheitspflichten und Persönlichkeitsrechte sind auch in Sozialen Medien anzuwenden.

Überlegen Sie genau, welche Informationen Sie in den sozialen Netzwerken preisgeben. Die Daten sind für andere Nutzer sichtbar und in den Suchmaschinen dauerhaft auffindbar.

# INTERESSENSKONFLIKTE

## „Die Wahrung einwandfreier Reputation ist uns besonders wichtig.“

Humanomed baut Beziehungen auf Vertrauen auf. Wir wollen unseren guten Ruf erhalten und noch verbessern. Daher müssen wir alle sicherstellen, dass unsere eigenen Interessen nicht im Konflikt den Verpflichtungen bei Humanomed stehen.

Interessenskonflikte können dazu führen, dass der einwandfreie Ruf und die Professionalität der Humanomed in der Öffentlichkeit geschädigt werden. Besondere Vorsicht ist beim Zusammentreffen von privaten und beruflichen Interessen geboten.

Zur Wahrung der Reputation und im Interesse der Allgemeinheit muss Korruption in allen Belangen verhindert werden.

■ Unsere Mitarbeiter dürfen im Zusammenhang mit dienstlichen Tätigkeiten keine persönlichen Vorteile annehmen oder fordern, anbieten oder gewähren. Finanzielle oder sonstige Zuwendungen, die unsere Mitarbeiter in ihrer Tätigkeit beeinflussen, sind abzulehnen.

■ Geschenke von geringfügigem Wert, die lediglich symbolischen Charakter haben, fallen nicht unter die oben angeführte Regelung (z.B. einfache Reklameartikel, Kalender, Schokolade, etc.).

■ Sollte die Möglichkeit eines Interessenskonfliktes bestehen, ist die jeweilige Führungskraft oder die Abteilung Recht & Vertragswesen hinzuzuziehen.

Bei schwierigen Entscheidungen hilft es, sich selbst folgende Fragen zu stellen:

■ Ist mein Verhalten gesetzeskonform und entspricht es den internen Richtlinien?

■ Wie wird mein Verhalten von der Außenwelt wahrgenommen?

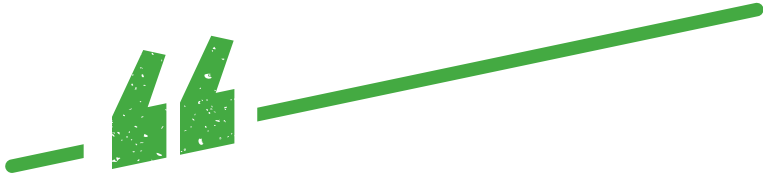
■ Besteht die Gefahr, dass mein Verhalten die Humanomed in ein schlechtes Licht rückt und ich die Reputation gefährde?

■ Wäre es in Ordnung, wenn über mein Verhalten in den Medien berichtet würde?

Bei Unsicherheit unterstützt Sie gerne Ihr direkter Vorgesetzter, die Kollegiale Führung oder der Betriebsrat!



# HUMANOMED



„Respekt, Wertschätzung und  
Freundlichkeit prägen unser Miteinander.

Das ehrliche Bemühen um unsere  
Patienten zeichnet uns aus, um  
**die Brücke von der Medizin zum  
Menschen zu schlagen.“**

