

**VILLA MELITTA**  
PRIVATKLINIK CASA DI CURA PRIVATA



# Ethik-Kodex

**Privatlinik Villa Melitta**

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Genehmigung und Anpassung.....	3
2. Ziele, Zielgruppe und Anwendungskriterien .....	3
3. Einhaltung des Kodex und dessen Verhältnis zu anderen Regelwerken.....	3
4. Die Stakeholder der Villa Melitta .....	4
5. Ethische Grundlagen, auf die Villa Melitta sich beruft.....	5
GLEICHSTELLUNG.....	5
TRANSPARENZ .....	6
ETHISCHES VERHALTEN .....	7
TEILHABE.....	8
KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG.....	9
INNOVATION .....	11
6. Grundrechte des Bürgers.....	12
7. Verstoß gegen den Ethik-Kodex .....	13

## 1. Genehmigung und Anpassung

Dieser Ethik-Kodex gilt für die Privatklinik Villa Melitta (Villa Melitta). Er ist mit Genehmigung durch den Verwaltungsrat vom 15.06.2014 in Kraft getreten.

Bei bedeutenden Änderungen der Struktur, der Geschäftsführung oder der Tätigkeiten der Klinik ist der Kodex zu überprüfen, um dessen kontinuierliche Anpassung an die Entwicklung der betrieblichen Realität und der ethischen Grundsätze des wirtschaftlichen und sozialen Umfelds zu gewährleisten.

## 2. Ziele, Zielgruppe und Anwendungskriterien

Mit dem Ethik-Kodex möchten wir die Interessen der Villa Melitta an den Grundprinzipien und Rechten der Bürger und den Zielen der Villa Melitta ausrichten; die Beziehungen zu den Stakeholdern sind dabei in allen Organisationseinheiten auf einheitliche und kohärente Art zu pflegen.

Die Vertrauensverhältnisse zu allen Stakeholdern sind ein wesentlicher Wert für Villa Melitta und gründen sich auf das gute Ansehen, das die Klinik durch die Einhaltung der in diesem Kodex definierten Treuepflichten ihnen gegenüber aufgebaut hat.

Die Einhaltung der gegenüber den Stakeholdern eingegangenen ethischen Verpflichtungen und Verantwortungen bei der Berücksichtigung ihrer spezifischen Interessen innerhalb der Unternehmensstrategie ist daher neben den konkreten Gesundheitsleistungen sowie den klinischen und wirtschaftlichen Ergebnissen der Geschäftstätigkeit das Maß, nach dem wir unser Verhalten bewerten möchten, und es ist an erster Stelle der Ethik-Kodex und dessen Einhaltung, auf dessen Grundlage das Ansehen der Villa Melitta aufgebaut und gestärkt werden soll.

Alle Personen, die auf irgendeine Weise und gleich in welcher Funktion für bzw. im Auftrag von Villa Melitta tätig sind, Angestellte und Mitarbeiter, haben diesen Kodex ohne Vorbehalte zu kennen, einzuhalten und umzusetzen, und Personen mit höherer Verantwortung, wie die Geschäftsleitung, haben mit der Verwendung kohärenter Verhaltensweisen als Beispiel voranzugehen.

## 3. Einhaltung des Kodex und dessen Verhältnis zu anderen Regelwerken

Der Ethik-Kodex definiert die Art und Weise, auf die Villa Melitta ihre Mission erfüllen und auf die verschiedenen Stakeholder eingehen will, indem sie ihre Geschäfts- und Betriebstätigkeiten nach der Einhaltung moralischer und rechtlicher Verpflichtungen gegenüber der Allgemeinheit ausrichtet. Deshalb sehen wir die Einhaltung des Kodex als einen Wert an sich an.

Gleichzeitig erwarten wir, dass unsere Gegenüber nach ähnlichen ethischen Grundsätzen handeln, die in jedem Fall den allgemein anerkannten Grundsätzen im Bereich Menschenrechte, Arbeit, Sicherheit und Umwelt entsprechen.

Die Bestimmungen des vorliegenden Kodex stellen keinen Ersatz, sondern eine Ergänzung derjenigen Bestimmungen dar, die in Bezug auf bestimmte geltende Vorschriften, seien sie verbindlicher oder freiwilliger Art, angewendet werden.

Ihre Befolgung setzt daher die Einhaltung der Rechtsordnung und die kontinuierliche Verpflichtung voraus, in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzesbestimmungen und Vorschriften öffentlicher Behörden, den internationalen Normen, zu denen wir uns verpflichtet haben oder in Zukunft verpflichtet werden, sowie den internen Verfahren zu handeln.

Der Ethik-Kodex ist ein wesentliches Element des integrierten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagements der Villa Melitta, da es dieses in Hinblick auf den Ausdruck und die Kommunikation von Werten, Grundsätzen und Verhaltensregeln vervollständigt und zur Umsetzung allgemeingültiger Grundsätze beiträgt.

Zu diesem Zweck sind folgende Elemente Bestandteil des vorliegenden Dokuments:

- die Bürgerrechte
- das integrierte Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagement;
- die betrieblichen Verhaltensregeln.

#### **4. Die Stakeholder der Villa Melitta**

Bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten unterhält Villa Melitta Beziehungen zu einer Vielzahl von Stakeholdern, das heißt zu Gruppen oder einzelnen Individuen, die Träger von spezifischen Interessen sind und die durch die Tätigkeiten der Villa Melitta beeinflusst werden bzw. auf verschiedene Art zur Tätigkeit und zum Bestehen der Villa Melitta beitragen.

Im Sinne des vorliegenden Kodex bezieht sich die Verpflichtung der Villa Melitta auf folgende 5 Stakeholder:

- 1. Die Gesellschafter**
- 2. Die Patienten**
- 3. Die Betreuer (caregiver)**
- 4. Die Besucher**
- 5. Die Mitarbeiter**
- 6. Die Institutionen**
- 7. Die Lieferanten**
- 8. Die Konkurrenten**

## 9. Die Mitbürger

Der Erfolg einer Organisation hängt von dem Vermögen ab, den aktuellen und zukünftigen Anforderungen und Erwartungen aller Beteiligten – der Gesellschafter, Patienten, Mitarbeiter, Institutionen und Lieferanten – zu entsprechen.

Die Beziehungen, aus denen die Erwartungen unserer Stakeholder erwachsen, bilden die Grundlage unserer Treuepflichten gegenüber allen Stakeholdern. Im Rahmen dieser Treuepflichten gewährleistet Villa Melitta, dass sie ihre Mission im Bestreben nach einem gerechten Gleichgewicht der Interessen aller Stakeholder verfolgt und dabei auch berücksichtigt, dass Mehrfachinteressen und somit mögliche Komplementaritäten und Interessenkonflikte vorliegen können und dass Villa Melitta als Vertragsklinik Verpflichtungen gegenüber dem Sanitätsbetrieb unterliegt.

Mit allen Stakeholdern teilen wir die Verantwortung dafür, die Qualität der erbrachten Gesundheitsleistungen und die Wirtschafts- und Umweltverträglichkeit unserer aktuellen Tätigkeiten zu berücksichtigen, da diese sich erheblich auf die Lebensbedingungen und -möglichkeiten zukünftiger Generationen auswirken, sowohl in gesundheitlicher Hinsicht als auch in Hinblick auf Wachstum und Stabilität von Arbeitsplätzen und der Gesellschaft.

## 5. Ethische Grundlagen, auf die Villa Melitta sich beruft

### **GLEICHSTELLUNG**

***verstanden als Garantie für Chancengleichheit, Ausgewogenheit und Unparteilichkeit gegenüber allen Stakeholdern***

Alle Stakeholder, seien es Individuen oder Personengruppen, verdienen gleichermaßen Berücksichtigung und Respekt, da sie nicht nur ein Mittel für die Verwirklichung der Mission der Villa Melitta sind, sondern einen Wert an sich darstellen, auf den die tägliche Tätigkeit ausgerichtet ist.

Auf Grund dessen sind wir der Ansicht, dass Verhaltensweisen, die die Integrität und Würde einer Person angreifen könnten, nicht zulässig sind, sowie ebenso wenig Diskriminierungen auf Grund von willkürlichen Kriterien der Bevorzugung oder Ausschließung, die nicht auf die Bedeutsamkeit des Beitrags zurückzuführen sind, den die Beziehung zu dem Gegenüber bieten kann, oder das Interesse, das diese für die Verwirklichung der Mission der Villa Melitta darstellen kann.

Daher dürfen persönliche Merkmale wie Geschlecht, sexuelle Orientierung, Rasse, Nationalität oder Ethnie, politische Einstellung, Glaubensbekenntnis, Alter, Familienstand, Aussehen oder Behinderung, familiäre oder pflegerische Verpflichtungen, Verwandtschaftsverhältnisse oder Bindungen anderer Art an und für sich kein Kriterium für Bevorzugung oder Ausschließung sein.

Etwaige bevorzugende Behandlungen gegenüber zu einer Risikogruppe gehörenden Personen, die aufgrund von benachteiligten Bedingungen sozialer oder persönlicher Art aus dem wirtschaftlichen und sozialen Umfeld ausgeschlossen werden könnten, oder die aufgrund ihrer gesellschaftlichen Rolle besondere Aufmerksamkeit verdienen oder laut Gesetz als besonders schützenswert definiert sind, stellen keine Verletzung des Grundsatzes der Nichtdiskriminierung dar.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes der GLEICHSTELLUNG gegenüber ihren Stakeholdern durch folgende Handlungen:

- GESELLSCHAFTER: Gewährleistung des Einhaltens der Gesellschaftssatzung
- PATIENT: Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs zu den Leistungen bei gleichen Bedürfnissen und Kompetenzen
- BETREUER: Gewährleistung einer gleichberechtigten Betreuung des Patienten vonseiten des externen Betreuers
- BESUCHER: Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs nach den Regeln der Villa Melitta
- MITARBEITER: Gewährleistung von Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung bei den Beschäftigungsverhältnissen
- LIEFERANT: Gewährleistung eines unparteiischen Zugangs für die Lieferanten
- INSTITUTIONEN: Gewährleistung einer unparteiischen Behandlung im Umgang mit den Institutionen
- KONKURRENTEN: Gewährleistung einer konstruktiven Zusammenarbeit
- MITBÜRGER: Rechte der Mitbürger werden respektiert und gewährleistet.

### **TRANSPARENZ**

***als Garantie, dass mit Entscheidungen gegenüber allen Stakeholdern so transparent wie möglich umgegangen wird***

Wesentliche Aspekte für den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses, das eine beiderseitig vorteilhafte Zusammenarbeit fördert, sind für uns sowohl die Bereitschaft zum Dialog mit den Stakeholdern als auch die Transparenz bei Entscheidungsprozessen und bei der Erbringung und dem Zugang zu Leistungen, als Garantie für Gleichheit und Unparteilichkeit bei der Verwaltung von Finanz- und Humanressourcen.

Wir erkennen auch den Wert einer aktiven Teilnahme an einem Austausch, der eine Vielzahl von Stakeholdern einbezieht, als Beitrag zur Bestimmung von Handlungsprioritäten und zur Suche nach Lösungen für wirtschaftliche und soziale sowie Umweltprobleme in Bezug auf das Umfeld, in dem Villa Melitta tätig ist.

Unter der Annahme der uneingeschränkten Einhaltung der Gesetzesbestimmungen erfolgen die Sammlung und die Verarbeitung personenbezogener Daten stets unter Beachtung der Grundrechte und -freiheiten sowie der Würde der beteiligten Personen. Insbesondere gilt:

- Jegliche Verarbeitung personenbezogener Daten richtet sich nach Grundsätzen der Zulässigkeit, Korrektheit, Relevanz und Vollständigkeit und es werden nur die für bestimmte, explizite und rechtmäßige Zwecke erforderlichen Daten gesammelt und nur über den für ihren jeweiligen Zweck erforderlichen Zeitraum aufbewahrt.

- Wir garantieren allen Beteiligten die Auskunft über ihre Rechte hinsichtlich Datenschutz und eine Mitteilung in verständlicher Form über ihre personenbezogenen Daten sowie den Zweck und die Art deren Verarbeitung und wir tragen Sorge, dass jegliche Kommunikation nur an Personen erfolgt, die ihre ausdrückliche Einwilligung dazu gegeben haben.
- Wir wenden spezielle Sicherheitsmaßnahmen an, um Verluste, unbefugte Verarbeitungen und unrechtmäßige oder nicht korrekte Verwendungen der personenbezogenen Daten und/oder unbefugte Zugriffe auf die Datenbanken und IT-Tools zu verhindern.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes der TRANSPARENZ gegenüber ihren Stakeholdern durch folgende Handlungen:

- GESELLSCHAFTER: Gewährleistung der Offenlegung von Entscheidungen, Strategien, Tätigkeiten und des Jahresabschlusses
- PATIENT: Gewährleistung des Einblicks bei Entscheidungsprozessen und bei der Erbringung und dem Zugang zu Leistungen der Klinik, unter Wahrung des Datenschutzes und der Würde des Patienten
- BETREUER: Gewährleistung der Einbeziehung in die Betreuung des Patienten unter Einhaltung der Privacy Gesetze, die den Patienten schützen.
- BESUCHER: Information bezüglich der Zugangsregeln, Sicherheitsregeln und des korrekten Verhaltens während des Besuches in der Villa Melitta.
- MITARBEITER: Gewährleistung, dass alle die Mitarbeiter betreffenden Maßnahmen allen bekannt sind, unter Wahrung des Datenschutzes und der Würde jedes Mitarbeiters
- LIEFERANTEN: Gewährleistung einer klaren Kommunikation mit jedem Lieferanten
- INSTITUTIONEN: Gewährleistung einer klaren Kommunikation im Umgang mit den Institutionen
- KONKURRENTEN: Gewährleistung einer transparenten Zusammenarbeit
- MITBÜRGER: Garantieren der Rechte der Bürger

### **ETHISCHES VERHALTEN**

***als Garantie für ein Handeln nach den Grundsätzen der Gleichberechtigung, gegenseitigem Respekt, Korrektheit, Schutz und Förderung der Menschenrechte gegenüber allen Stakeholdern***

Hierarchie und Autoritätsverhältnisse innerhalb der Klinik dienen deren ordnungsgemäßer Arbeitsweise und somit der Verfolgung der Interessen aller Stakeholder. Wir fühlen uns daher verantwortlich zur rechtmäßigen Ausübung von Autorität auf Grundlage des frei gewährten Vertrauens, dass Entscheidungen immer nach dem Gesetz und im Einklang mit den ethischen Grundsätze getroffen werden; dabei soll jeglicher Missbrauch gegenüber jedem Stakeholder, die unbillige Nutzung der Mitarbeit von jemandem zur Begünstigung oder Benachteiligung von jemand anderem oder das einseitige Ziehen persönlicher Vorteile aus der eigenen hierarchischen Stellung vermieden werden.

Auch unter Berücksichtigung der Tatsache, dass Villa Melitta in einem politisch-sozialen Umfeld tätig ist, in dem der Schutz und die Förderung der Menschenrechte gefestigte Grundsätze darstellen, fühlen wir uns verpflichtet, uns dafür einzusetzen, dass diese Rechte nicht nur von uns sondern auch von unseren Stakeholdern geachtet werden, und zwar insbesondere:

- **das Recht auf Integrität und persönliche Würde**, durch die Vermeidung jeglicher, auch indirekter und unfreiwilliger Verwicklung in die Verletzung der Grundrechte auf Leben, Unversehrtheit und individuelle Freiheit, insbesondere in Bezug auf die Inanspruchnahme von Kinderarbeit (gemäß der Definition im Übereinkommen 138 der Internationalen Arbeitsorganisation) und Zwangsarbeit (gemäß der Definition im Übereinkommen Nr. 29 der Internationalen Arbeitsorganisation) und jegliche andere Art der Ausbeutung von Minderjährigen, Frauen und Minderheiten;
- **das Recht auf Gesundheit, Sicherheit und nachhaltige wirtschaftliche Entwicklung**, durch die Förderung der Einhaltung von Rechtsvorschriften und die konkrete Anwendung der diesbezüglichen internationalen Übereinkommen und Protokolle und unter Berücksichtigung der Standards und Empfehlungen seitens international tätiger Fachpersonen und Bewertungsagenturen des Gesundheitswesens sowie der sozialen Verantwortung von Organisationen im Allgemeinen.
- **das Bürgerrecht**, durch Anwendung des **Protokolls zum Gesundheitsdienst**, das auf nationaler Ebene vom Forum für die Rechte des Kranken vorgelegt wurde, und wir setzen uns verantwortungsbewusst – mit den zur Verfügung stehenden Mitteln und im Rahmen der Ressourcen und institutionellen Aufgaben – dafür ein, dass Verfahren und Verhaltensweisen, die die Ausübung dieser Rechte behindern, aus dem Wege geräumt werden und dass in Hinblick auf Organisation, Betriebswirtschaft, Verhalten und Verwaltung solche Entscheidungen getroffen werden, die dies hingegen ermöglichen und begünstigen.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes des ETHISCHEN VERHALTENS gegenüber ihren Stakeholdern durch die gewissenhafte Einhaltung ihres Ethik-Kodexes.

## **TEILHABE**

### ***als Beteiligung der Stakeholder an Entscheidungen und Zielen***

Villa Melitta garantiert die Einbeziehung der Bürger durch verschiedene Formen der Teilhabe, so dass diese eine aktive Rolle im Gesundheitsbetrieb haben und die betrieblichen Entscheidungen verantwortungsbewusst mittragen können (Teilhabe der Patienten an gesundheitspolitischen Entscheidungen; Teilnahme der Mitarbeiter an einem multidisziplinären Projekt der Zusammenarbeit; Kenntnis der angebotenen Leistungen und der für den Zugang festgelegten Bedingungen und Modalitäten; Kenntnis des Unternehmens als Ganzem und seiner Organisationsstruktur; Zugang und Aufnahme der Patienten durch innovative Informatikinstrumente, um die Einbindung der Gesundheitsdienste in das Umfeld zu verbessern).

Außerdem garantiert Villa Melitta den Grundsatz der Teilhabe der Mitarbeiter, um ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem sich jeder als Protagonist der operativen und organisatorischen Veränderungen fühlen



kann. Wir glauben, dass Personen bei der Ausübung ihrer Tätigkeiten einen höheren Wert schaffen, wenn ein gegenseitiges Zusammenwirken stattfindet, persönliche Ziele mitgetragen werden und Teamgeist entsteht; damit solche Bedingungen aufrechterhalten werden können, sind gegenseitiges Vertrauen, funktionale Abläufe der Klinik und die gegenseitige Anerkennung von Leistungen erforderlich.

Zu diesem Zweck müssen die Vergütungen hinsichtlich Qualität und Quantität der Arbeitsleistung gerecht ausgerichtet sein und einen angemessenen Anreiz in Bezug auf den geleisteten Beitrag und die erzielten Ergebnisse bieten, so dass jeder Mitarbeiter weiterhin seinen Beitrag leistet, auch unter Berücksichtigung seiner moralischen Wertschätzung gegenüber der Organisation, in der er tätig ist.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes der TEILHABE gegenüber ihren Stakeholdern durch folgende Handlungen:

- GESELLSCHAFTER: Gewährleistung der Beteiligung der Gesellschafter an Zielen und Entscheidungen
- PATIENT: Gewährleistung der Einbeziehung des Patienten und seiner Familie während aller Behandlungsphasen
- BETREUER: Gewährleistung der Einbeziehung in den Versorgungsauftrags unter Einhaltung der Privacy Gesetze, die den Patienten schützen.
- BESUCHER: Information bezüglich der Verhaltensregeln, die in der Villa Melitta einzuhalten sind, um den Betreuungsauftrag und die medizinischen Richtlinien zu schützen, die für die Patienten und alle Mitarbeitern eingeführt worden sind.
- MITARBEITER: Gewährleistung der Einbeziehung der Mitarbeiter in die betrieblichen Entscheidungen
- LIEFERANTEN: Gewährleistung eines partnerschaftlichen Verhältnisses zu den Lieferanten
- INSTITUTIONEN: Gewährleistung eines partnerschaftlichen Verhältnisses zu den Institutionen
- KONKURRENTEN: Gewährleistung einer gegenseitigen korrekten Zusammenarbeit
- MITBÜRGER: Garantieren der Rechte der Bürger

### **KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG**

#### ***als Garantie für das Streben nach Qualität, Sicherheit und Umweltverträglichkeit bei der Erbringung der Gesundheitsdienste***

Das langfristige Schaffen nachhaltiger Werte setzt voraus, dass alle Ressourcen – verstanden als die Einbringung von professionellen Leistungen, Arbeit oder eines Pools persönlicher Beziehungen sowie als Produktionsfaktor finanzieller, technologischer, ökologischer oder natürlicher Art – gemäß deren tatsächlicher Fähigkeit, zum Erreichen der Mission, der Vision und den Zielen der Villa Melitta beizutragen, eingesetzt werden.

Die Verfolgung einer Politik für Qualität, Sicherheit und Umwelt bedeutet:

- sicherzustellen, dass die erbrachten Leistungen den Anforderungen entsprechen, die in den diesbezüglichen Bestimmungen aufgeführt sind, sowie den gesetzlichen Bestimmungen in Sachen Gesundheit, Sicherheit und Umweltverträglichkeit;
- den Bedürfnissen des Patienten und der anderen Stakeholder, die ein Interesse an der Erbringung der Gesundheitsleistungen haben, zu entsprechen;
- die angemessene und kontinuierliche Verbesserung der Effizienz der Leistungen, der Sicherheit am Arbeitsplatz und der Umwelt, in der die Organisation tätig ist.

In diesem Sinne setzt sich Villa Melitta dafür ein, allen Stakeholdern, die mit der Organisation in Berührung kommen, ein sicheres und gesundes Umfeld zu gewährleisten und Verletzungen und Krankheiten zu verhüten, die durch das Arbeitsumfeld entstehen könnten.

Wir sind überzeugt, dieses Ziel durch das integrierte Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagement und Management der sozialen Verantwortung (zertifiziert durch eine unabhängige Fachstelle) erreichen zu können; dies bezieht alle Unternehmensbereiche ein und wird aktiv verwaltet und kontinuierlich aktualisiert, seine Verwaltung und Performance auch in Bezug auf Gesundheit, Sicherheit und Umwelt von motivierten, verantwortungsbewussten und professionell ausgebildeten Personen optimiert, die unter Berücksichtigung sowohl ihrer jeweiligen Funktion als auch der gemeinsamen Werte der Klinik miteinander zusammenarbeiten.

Wir erkennen das Interesse der zukünftigen Generationen an einem Leben an, das nicht durch den Mangel an natürlichen Ressourcen, den Verfall der Umwelt und Klimawandel auf Grund unverantwortlicher Verhaltensweisen der aktuellen Generationen beeinträchtigt ist, und sehen es daher als Priorität an, proaktiv mit unserer Verantwortung in Bezug auf die Umwelt umzugehen, sowohl gegenüber der Gemeinschaft, in der wir tätig sind, als auch mittel- und langfristig gegenüber zukünftigen Generationen.

Wir verpflichten uns daher zu einer vorbeugenden Herangehensweise an die Herausforderungen in Bezug auf die Umwelt durch eine Umweltpolitik, die auf die progressive Reduzierung der direkten und indirekten Auswirkungen unserer Tätigkeit und die Verbreitung größerer Sensibilität und Einsatz für den Umweltschutz, sowohl in Hinblick auf die örtliche Umgebung (Qualität von Boden, Luft und Wasser in unserem Lebensumfeld) als auch auf weltweite Herausforderungen (Biodiversität und Klimawandel), ausgerichtet ist.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes der **KONTINUIERLICHEN VERBESSERUNG** gegenüber ihren Stakeholdern durch folgende Handlungen:

- **GESELLSCHAFTER:** kontinuierliche Verpflichtung zu verträglicher betrieblicher Entwicklung und Wachstum und zum Erhalt der Qualität-, Sicherheit- und Umwelt-Zertifizierungen.
- **PATIENT:** Gewährleistung von transparenter Information und der Erbringung angemessener Leistungen, um den Bedürfnissen und Erwartungen des Patienten und seiner Familie zu entsprechen
- **BETREUER:** Gewährleistung von transparenter Information und Erbringung angemessener Leistungen, um den Bedürfnissen und Erwartungen des Betreuers zu entsprechen.

- **BESUCHER:** Verbesserung der Räumlichkeiten die für den Besuch zur Verfügung stehen
- **MITARBEITER:** Gewährleistung eines sicheren und gesunden Arbeitsumfeldes und der Möglichkeit zu stetiger beruflicher Weiterentwicklung
- **LIEFERANTEN:** Gewährleistung der Auswahl des besten Lieferanten auf der Grundlage objektiver Anforderungen hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Umweltverträglichkeit
- **INSTITUTIONEN:** Zusammenarbeit mit den Institutionen in Übereinstimmung mit unserem integrierten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagement
- **KONKURRENTEN:** Verbesserung des partnerschaftlichen Zusammenarbeitens
- **MITBÜRGER:** Garantieren der Rechte der Bürger

## **INNOVATION**

### ***als kontinuierliche Entwicklung neuer Kenntnisse und Fähigkeiten***

Wir glauben an Innovation nicht als Selbstzweck, sondern verstanden als Förderung einer kontinuierlichen Entwicklung neuer Kenntnisse und Fähigkeiten im Dienste der Gesundheit des Patienten, der Sicherheit und Verträglichkeit des Arbeitsumfelds sowie als Streben nach der stetigen Verbesserung gegenüber allen Stakeholdern. Insbesondere gilt für Villa Melitta, dass man, um sich den Herausforderungen der modernen Medizin zu stellen und dem Patienten die bestmögliche Behandlung zu bieten, einen Teil seiner Aktivitäten in die Forschung und Entwicklung und in die Entwicklung von Beziehungen zu hochrangigen Wissenschaftspartnern, für einen kontinuierlichen Austausch von Erfahrungen investieren muss.

Villa Melitta verpflichtet sich zur Einhaltung des Grundsatzes der INNOVATION gegenüber ihren Stakeholdern durch folgende Handlungen:

- **GESELLSCHAFTER:** Gewährleistung eines Mehrwerts
- **PATIENT:** Gewährleistung der besten Behandlung und Leistungserbringung
- **BETREUER:** Gewährleistung der besten Behandlung und Leistungserbringung
- **BESUCHER:** Gewährleistung von Besuchszeiten und entsprechenden Räumlichkeiten
- **MITARBEITER:** Gewährleistung einer kontinuierlichen Entwicklung der eigenen Fähigkeiten
- **LIEFERANTEN:** Gewährleistung der Entscheidung für technische Weiterentwicklung
- **INSTITUTIONEN:** Gewährleistung einer auf technologischen Entwicklungen basierenden Zusammenarbeit
- **KONKURRENTEN:** Gewährleistung einer auf innovativen Entwicklungen basierenden Zusammenarbeit
- **MITBÜRGER:** Garantieren der Rechte der Bürger

## 6. Grundrechte des Bürgers

Villa Melitta schützt die BÜRGERRECHTE, die Bestandteil des Ethik-Kodexes sind. Im folgenden werden die Grundrechte des Bürgers aufgeführt:

**Recht auf Zeit:** Jeder Bürger hat ein Recht darauf, dass seine Zeit ebenso respektiert wird wie die Zeit der Bürokratie und der Bediensteten des Gesundheitsdiensts.

**Recht auf Information und Krankenunterlagen:** Jeder Bürger hat ein Recht, alle Informationen und Unterlagen zu erhalten, die er benötigt, und alle Akten ausgehändigt zu bekommen, die zur vollständigen Belegung seines Gesundheitszustands erforderlich sind.

**Recht auf Sicherheit:** Jeder, dessen Gesundheit gefährdet ist, hat ein Recht darauf, die für seinen Zustand notwendigen Leistungen zu erhalten, und er hat außerdem ein Recht darauf, keine weiteren Schäden durch womöglich mangelhaft funktionierende Strukturen und Leistungen erleiden zu müssen.

**Recht auf Schutz:** Der Gesundheitsdienst hat die Pflicht, insbesondere diejenigen Menschen zu schützen, die sich auf Grund ihres Gesundheitszustands in einem vorübergehenden oder dauerhaften Zustand der Schwäche befinden, und darf ihnen unter keinen Umständen und niemals die Unterstützung vorenthalten, die sie benötigen.

**Recht auf Gewissheit:** Jeder Bürger hat ein Recht auf die Gewissheit, dass er vom Gesundheitsdienst hinsichtlich Zeit und Ort der Behandlung gleichberechtigt behandelt wird, unabhängig vom Leistungserbringer, und nicht Opfer von Auswirkungen professioneller und organisatorischer Konflikte, unvorhergesehenen Änderungen von Bestimmungen, des Ermessens bei der Auslegung von Gesetzen und Rundschreiben oder von unterschiedlichen Behandlungen je nach geographischer Lage zu werden.

**Recht auf Vertrauen:** Jeder Bürger hat ein Recht darauf, als vertrauenswürdige Person und nicht wie ein potenzieller Steuerhinterzieher oder Lügner behandelt zu werden.

**Recht auf Qualität:** Jeder Bürger hat ein Recht darauf, im Gesundheitsdienst Bedienstete und Strukturen vorzufinden, die ein einziges Ziel verfolgen: ihn zu heilen und seinen Gesundheitszustand zu verbessern.

**Recht auf Verschiedenheit:** Jeder hat ein Recht darauf, dass seine Besonderheit auf Grund von Alter, Geschlecht, Nationalität, Gesundheitszustand, Kultur und Religion anerkannt wird und dass er je nach den unterschiedlichen Erfordernissen eine entsprechend differenzierte Behandlung erfährt.

**Recht auf Normalität:** Jeder Bürger hat ein Recht darauf, sich behandeln zu lassen, ohne seine Lebensgewohnheiten über das erforderliche Maß hinaus ändern zu müssen.

**Recht auf Familie:** Jede Familie, die einem ihrer Familienmitglieder beisteht, hat ein Recht darauf, vom Gesundheitsdienst die dafür notwendige materielle Unterstützung zu erhalten.

**Recht auf Entscheidung:** Der Bürger hat ein Recht darauf, sich auf Grundlage der ihm vorliegenden Informationen und vorbehaltlich der Vorrechte der Ärzte einen eigenen Entscheidungs- und Verantwortungsfreiraum hinsichtlich seiner Gesundheit und seines Lebens zu bewahren.

**Recht auf Ehrenamt, Unterstützung durch Non-Profit-Mitarbeiter und Teilhabe:** Jeder Bürger hat ein Recht auf einen Gesundheitsdienst, egal ob aus öffentlicher oder privater Hand, in dem die Mitwirkung von Ehrenamtlichen und Non-Profit-Tätigkeiten gefördert wird und die Teilhabe der Patienten gewährleistet ist.

**Recht auf Zukunft:** Jeder Bürger hat, auch wenn er durch seine Krankheit zum Tode verurteilt ist, ein Recht darauf, die verbleibende Zeit seines Lebens unter Wahrung seiner Würde zu verbringen und dabei so wenig wie möglich zu leiden und Aufmerksamkeit und Pflege zu erhalten.

**Recht auf Wiedergutmachung:** Jeder Bürger hat im Falle von erlittenen Verletzungen ein Recht auf kurzfristige und angemessene Wiedergutmachung des Unrechts.

## 7. Verstoß gegen den Ethik-Kodex

Meldungen über Verstöße gegen den Ethik-Kodex sind schriftlich und in nicht anonymer Form zu richten an:

**Direktion – Privatklinik Villa Melitta Srl**

**Col di Lana Straße 6 | I - 39100 BOZEN**

oder per E-Mail an: [info@villamelitta.it](mailto:info@villamelitta.it)

Eingegangene Meldungen werden, unbeschadet der gesetzlichen Pflichten, streng vertraulich behandelt.

Die Meldungen werden nach dem Nichtkonformitätsverfahren verarbeitet, es werden korrigierende oder vorbeugende Maßnahmen eingeleitet und es erfolgt in jedem Fall eine Stellungnahme seitens der Klinikdirektion.

Die meldenden Personen sind gegen jegliche Form der Vergeltung, Diskriminierung oder Bestrafung geschützt, unbeschadet des Rechts der Gesellschaft, zum Schutz ihres eigenen Ansehens und des Ansehens ihrer Mitarbeiter und zur Wiedergutmachung etwaiger Schäden, die infolge von bösgläubig eingereichten Meldungen erlitten wurden, tätig zu werden.