

# CODE OF CONDUCT

## Einleitung

„Der erste Pflegedienstleister, der glücklich macht“, das ist newcare.

Bei diesem Ziel geht es uns nicht nur um unsere Klientinnen und Klienten, sondern vor allem auch um unsere Mitarbeitenden. Sie stellen die zentrale Kraft unseres Unternehmens dar, sie sind unser Schlüssel zum Erfolg. Dieser Ethikkodex wurde ins Leben gerufen, um dieser Kraft die nötige Aufmerksamkeit und Wertschätzung entgegenzubringen, um damit die Rahmenbedingungen für ein harmonisches Miteinander zu schaffen und um den Arbeitsplatz zu einem Ort zu machen, an dem sich jeder gerne aufhält.

Der Ort, an dem wir uns wirklich wohlfühlen, ist das eigene Zuhause. Ein Zuhause ist ein Ort, an dem wir selbst sein können, ohne uns verstellen zu müssen. Wir respektieren und wertschätzen einander. Dabei handeln wir mit Bedacht und achten auf die Gefühle des Gegenübers. Es handelt sich also um eine respektvolle Begegnung auf Augenhöhe. Wir werden verbunden durch das gemeinsame Ziel, glücklich zu machen und arbeiten daran zusammen als Team.

Erreichen wollen wir dieses Ziel, indem wir uns von unseren zentralen Werten Empathie, Mut und Innovation leiten lassen.

Dadurch garantieren wir eine qualitativ hochwertige Pflege, die uns besonders am Herzen liegt.

*\*Der Ausdruck „Klientinnen und Klienten“ meint fortlaufend alle Bewohner\*innen, Mitarbeiter\*innen, Mieter\*innen, Patient\*innen der newcare Gruppe.*

## Inhaltsverzeichnis

1. Chancengleichheit und Diskriminierungsfreiheit
2. Gewalt, Belästigung und Mobbing
3. Gesundheit und Sicherheit
4. Teamgeist und Miteinander
5. Innovation
6. Engagement fürs Umfeld/Wertschätzung
7. Nachhaltigkeit
8. Interessenkonflikte
9. Verantwortung für Investoren
10. Vermeidung von Korruption
11. Schutz von Unternehmenseigentum
12. Datenschutz
13. Ansprechpartner und interne Meldestelle

## 1. Chancengleichheit und Diskriminierungsfreiheit

Wir tolerieren keinerlei Form von Diskriminierung, weder in hierarchischen Kontexten, noch im Miteinander. Niemand darf wegen des Geschlechtes, Alters, der Hautfarbe, Kultur, ethnischen Herkunft, sexuellen Identität bzw. Orientierung, einer Behinderung oder Religionszugehörigkeit benachteiligt werden.

Bei newcare geht es uns darum, ein Team aus möglichst vielen empathischen, liebevollen und qualifizierten Menschen zu bilden. So schaffen wir sowohl für Klientinnen und Klienten als auch den Mitarbeitenden einen Ort, an dem sich alle akzeptiert und wohl fühlen.

Diese Eigenschaften sind vollkommen unabhängig von Äußerlichkeiten, entscheidend ist einzig und allein der Mensch dahinter.

Diversität ist keinesfalls ein Hindernis, sondern eine Bereicherung, ein Gewinn. Wir glauben daran, dass unsere Unterschiede, Lebensstile und -erfahrungen uns dabei helfen, noch empathischer zu werden und mehr Verständnis und schnellere Lösungen für verschiedene Situationen zu finden und zu entwickeln.

Um das zu erreichen, verlassen wir uns auf unsere Teamfähigkeit, Toleranz und Akzeptanz, ebenso, wie auf die Leitung unserer Werte.

- **Empathie:** Auch, wenn wir etwas nicht nachempfinden können, versuchen wir, es trotzdem zu verstehen. Wir setzen uns in den anderen hinein und überlegen, wie sich diese Diskriminierung anfühlen muss.
- **Mut:** Zum einen ist es mutig, gegen Diskriminierung anzukämpfen, zum anderen ist es mutig, sich den eigenen Vorurteilen zu stellen. Viele Vorurteile entstehen aus Angst (z.B. vor dem Unbekannten). Sich einer Angst zu stellen, erfordert ein gewisses Maß an Mut.
- **Innovation:** Menschen nicht nach ihrem äußeren Erscheinungsbild, sondern nach ihrem Inneren zu bewerten, ist etwas, das am Arbeitsmarkt nicht weit verbreitet ist. Mit diesem Ansatz schaffen wir auch in diesem Bereich Innovation und sehen eine Chance in der Diversität unserer Mitarbeitenden.

## **2. Gewalt, Belästigung und Mobbing**

Unser Ziel ist es, dass keinem Menschen bei newcare Gewalt, Mobbing oder Belästigung widerfährt. Dies ist Grundvoraussetzung dafür, die Einrichtung bzw. den Arbeitsplatz zu einem sicheren und angenehmen Ort zu machen.

Die Vermeidung von Berührungspunkten jeglicher Art mit einem dieser Themen ist von enormer Wichtigkeit:

1. Sexuelle Belästigung (sowohl verbale als auch körperliche)
2. Physische Gewalt
3. Psychische Gewalt
4. Cyber-Mobbing

Keine dieser Formen wird in unserem Unternehmen akzeptiert oder toleriert. Wir erwarten von jedem unserer Mitarbeitenden ein deeskalierendes Verhalten und appellieren an die Empathiefähigkeit jedes Einzelnen. Jegliche Art von Gewalt, Belästigung oder Mobbing (egal ob bei einem selbst oder bei anderen) ist sofort dem Vorgesetzten oder dem Compliance Officer von newcare anzuzeigen.

## **3. Gesundheit und Sicherheit**

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind in allen Unternehmen der newcare Gruppe ein wesentlicher Bestandteil aller Betriebsabläufe. In den Einrichtungen der newcare treffen wir an allen Arbeitsplätzen die notwendigen Maßnahmen, um sowohl Unfälle und Gesundheitsschäden zu vermeiden, aber auch die Einhaltung der Regelungen zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz sicherzustellen. Jede Führungskraft in der newcare Gruppe ist verpflichtet, ihre Beschäftigten dabei zu unterstützen.

## **4. Teamgeist und Miteinander/Gegenseitige Unterstützung**

Wir glauben daran, dass jeder einzelne Mitarbeitende, aber auch die jeweiligen Teams einen großen Wert für den unternehmerischen Erfolg haben. Wir glauben, dass die effizienteste Arbeit die ist, die in guter Absprache und Zusammenarbeit erledigt wird.

## **5. Innovation**

Innovation leitet uns als Unternehmen. Wir sehen darin die größten Chancen zur Optimierung von Prozessen, Systemen und Abläufen.

Wir denken „out of the box“, um Wege zu finden, die bis jetzt unentdeckt blieben, sich jedoch als viel effizienter und effektiver herausstellen könnten.

Wir schrecken vor dem Neuen nicht zurück, sondern sehen in der Veränderung und Entwicklung eine Chance, sowohl im technischen als auch im zwischenmenschlichen Bereich (z.B. Diversität):

1. **Innovation:** Innovation bedeutet, neue Ideen und neue Ansätze zuzulassen. Pflegekräfte arbeiten tagtäglich in zu optimierenden Bereichen. Sie sehen die Probleme, die noch nicht ganz ausgereiften Prozesse und Lücken, die gefüllt werden müssen. Das führt dazu, dass einige Mitarbeitende kreative Lösungen finden – und genau diese wollen wir erfahren, so dass die newcare Gruppe in Gänze hieran partizipieren kann..

Eine aktive Selbsteinbringung der Mitarbeiter\*innen wird gewünscht, wir freuen uns darüber. Ob nun kreative Ideen oder konstruktive Kritik mit eventuellen Gegenvorschlägen, Sie sind frei, diese zu äußern, soweit dies respektvoll und wertschätzend im persönlichen Umgang geschieht. Darüber hinaus herrscht bei uns eine offene Fehlerkultur, das heißt, uns ist bewusst, dass Fehler menschlich sind und passieren – gerade, wenn man Neues testet.

2. **Technische Innovationen:** Technische Innovationen sind für uns eine der vielversprechendsten Chancen für die Zukunft. In ihnen sehen wir das größte Potenzial, aufwendige Abläufe zu vereinfachen und damit wieder mehr Zeit zu schaffen.

Zeit für das, was wirklich wichtig in der Pflege ist: Zeit für zwischenmenschliche Aufgaben, Zeit für Empathie, Zeit für Klientinnen und Klienten.

Ebenfalls wollen wir damit unsere Mitarbeitenden entlasten, damit sie ausgeruhter sind, mehr Spaß an ihrer Arbeit finden, sich mit ihr identifizieren können und damit auch die Qualität der Pflege steigern.

Beispiele:

- Wir arbeiten eng mit Fachleuten zum Thema „Digitalisierung in der Pflege“ zusammen und lassen uns hier bei unseren digitalen Schritten von Experten begleiten und beraten.
- Wir bieten in allen Einrichtungen flächendeckendes WLAN.

3. **Soziale Medien:** Wir freuen uns über eine aktive Teilnahme der Mitarbeitenden in den sozialen Medien. Es muss allerdings stets erkennbar sein in welcher Funktion geschrieben wird; insbesondere ob sich bei dem Beitrag um einen Kommentar eines Mitarbeitenden handelt. In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass auch private Äußerungen einen Bezug zu newcare herstellen können und die Interessen des Arbeitgebers dabei zu berücksichtigen sind.

Auch konstruktive Kritik ist ausdrücklich erwünscht, allerdings muss darauf geachtet werden, dass diese reflektiert und wertschätzend erfolgt. So schützen wir sowohl das Unternehmen als auch die Mitarbeitenden selbst. Zusätzlich muss sichergestellt werden, dass sämtliche Datenschutzvorgaben eingehalten werden.

## **6. Engagement für unser Umfeld/Wertschätzung**

newcare hat sich sowohl für die Klientinnen und Klienten als auch für die Mitarbeitenden einen Weg überlegt, um zu ihrem Glück und Lebenszufriedenheit beizutragen.

- Glücksmomente: es geht um uns Menschen. Wir sehen es als unsere Aufgabe, Menschen zu unterstützen und sie zu begleiten – vor allem im therapeutisch-pflegerischen Bereich, aber eben auch mit Maßnahmen, die die Lebenszufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten steigern. Das ist für uns eine Herzensangelegenheit und genau dafür stehen die NEWCARE GLÜCKSMOMENTE. Dabei ist uns wichtig, keine befristete oder saisonale Aktion ins Leben zu rufen, sondern die newcare Glücksmomente ab sofort als festen und gelebten Bestandteil der Unternehmenskultur zu etablieren.
- Herzenswünsche: Wir wissen auch, wie wertvoll vor allem glückliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind! Jeder Einzelne trägt seinen Teil zu unserem Erfolg als Unternehmen bei – ohne unsere mittlerweile über 2.500 Beschäftigten wären wir nicht da, wo wir heute sind! Deswegen schenken wir ab sofort auch unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern persönliche Glücksmomente.

Darüber hinaus liegt uns die Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr am Herzen. Deswegen unterstützen wir verschiedene Programme zur körperlichen Fitness.

### **JobRad:**

- Wunschrads leasen
- bis zu 40% Ersparnis gegenüber Direktkauf
- Versicherung und Mobilitätsgarantie inklusive
- individuelles Wunschrads – alle Marken & Typen
- Karma-Punkte für Fitness und Umwelt

### **EGYM Wellpass:**

- 5000+ Sport-, Kur- und Wellnessmöglichkeiten
- 1000+ Online-Kurse zu Bewegung, Ernährung und Meditation

## **7. Nachhaltigkeit**

Auch in den Unternehmen der newcare Gruppe hat der Umwelt- und Klimaschutz sowie die Ressourceneffizienz eine große Bedeutung.

Wir legen Wert auf die Verringerung der Umweltbelastung durch Reduktion unseres Energiebedarfs und die bestmögliche Vermeidung von Emissionen und Abfall.

Alle Beschäftigten der newcare Gruppe tragen dabei Verantwortung, die natürlichen Ressourcen schonend zu behandeln und durch individuelles Verhalten zum Schutz von Umwelt und Klima beizutragen.

Einen wichtigen Beitrag leisten aber auch unsere Lieferanten, die unsere Qualitäts- und Umweltansprüche erfüllen und selbst bereit sind, Qualitäts- und Umweltverantwortung zu übernehmen.

newcare engagiert sich bereits in verschiedenen Bereichen der Nachhaltigkeit und setzt dabei klare Prioritäten. Im Bereich Umwelt setzen wir ausschließlich auf grünen Strom und bereiten die Zertifizierung nach ISO 50001 vor. Darüber hinaus verzichten wir auf den Erwerb von Dieselfahrzeugen und investieren, wo immer es möglich ist, in Elektrofahrzeuge. Ein weiteres wichtiges Anliegen ist für uns die Reduzierung von Lebensmittelabfällen.

Als Pflegedienstleister legen wir jedoch besonderen Wert auf soziale Themen, wobei die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter und das Wohlbefinden unserer Bewohner an oberster Stelle stehen.

Deswegen haben wir die Glücksmomente und Herzenswünsche (ggf. Links zu den Seiten) ins Leben gerufen, mit denen wir die Wünsche dieser Menschen erfüllen möchten.

Angesichts des branchenweiten Fachkräftemangels wirken wir diesem aktiv entgegen, indem wir diverse Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten anbieten.

Allgemein bietet newcare ein breitgefächertes Angebot an Entwicklungsmöglichkeiten

## **8. Interessenkonflikte**

In der newcare Gruppe treffen wir Entscheidungen stets in Übereinstimmung mit den Unternehmensinteressen. Wir vermeiden daher Situationen, in denen unsere persönlichen oder finanziellen Interessen, mit denen des Unternehmens in Konflikt geraten.

Sofern trotzdem Konfliktsituationen auftreten, sind diese transparent zu machen und unter Beachtung von Recht und Gesetz sowie unter Einbindung des zuständigen Vorgesetzten zu lösen. Die im Unternehmen geltende Antikorruptionsrichtlinie, die auch den Umgang mit Interessenkonflikten zum Gegenstand hat, ist ergänzend zu beachten.

## **9. Verantwortung für Investoren**

Unser Ziel ist der Aufbau von langfristigen und stabilen Beziehungen. Dies geht nur durch Vertrauen. Die Verantwortung dafür liegt bei jedem einzelnen von uns und es liegt bei uns, den entsprechenden Respekt und Wertschätzung für entgegengebrachtes Vertrauen zu zeigen.

Unsere Entscheidungen haben einen klaren Fokus auf unsere Verpflichtungen unseren Investoren gegenüber. Das bedeutet, dass unser Handeln ein langfristiges und nachhaltiges Wachstum der newcare Gruppe zum Ziel hat.

## **10. Vermeidung von Korruption**

Die newcare Gruppe steht für Glaubwürdigkeit, Menschlichkeit und motivierte, verantwortungsvoll handelnde Beschäftigte. Darauf basieren unsere hohe Reputation und Anerkennung.

Korruption bedroht diese Erfolgsgaranten und wird nicht geduldet. „Schmiergelder“ und anderweitige unlautere Beeinflussung geschäftlicher Entscheidungen sind für uns keine akzeptablen Mittel, um einen Auftrag zu erlangen oder zu vergeben.

Alle Beschäftigten der newcare Gruppe sind daher aufgefordert, in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich aktiv an einer erfolgreichen Korruptionsprävention mitzuwirken.

### **Geschenke, Einladungen und sonstige Zuwendungen**

Jede Annahme oder Vergabe von Vorteilen und Zuwendungen (Geschenke, Einladungen und sonstige Zuwendungen), die über eine Geste oder Höflichkeit hinausgehen und die im direkten sachlichen oder zeitlichen Zusammenhang mit einer geschäftlichen Entscheidung stehen, sind zu unterlassen. Ausnahmen hiervon bedürfen der schriftlichen Zustimmung der Geschäftsführung des jeweiligen Unternehmens der newcare Gruppe.

Auch nur der Schein unlauterer Beeinflussung geschäftlicher Entscheidungen ist zu vermeiden.

### **Spenden und Sponsoring**

Spenden und andere Formen des gesellschaftlichen Engagements erbringen wir, ohne damit eine Erwartungshaltung zu verbinden. Sponsoring-Maßnahmen sind nur nach vorheriger rechtlicher Prüfung und unter Berücksichtigung von angemessener Leistung und Gegenleistung möglich.

Sämtliche Spenden und Sponsoring-Maßnahmen bedürfen im Vorfeld der Zustimmung der Geschäftsführung der newcare Gruppe.

### **Umgang mit Behörden und öffentlichen Ämtern**

Im Umgang mit Behörden handeln wir stets aufrichtig, transparent und in Übereinstimmung mit geltendem Recht.

Bei Anfragen von Behörden oder sonstigen Dienststellen, die über Routineangelegenheiten hinausgehen, informieren wir stets die Geschäftsleitung des jeweiligen Unternehmens der newcare Gruppe, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

Die im Unternehmen geltende Antikorruptionsrichtlinie ist ergänzend zu beachten.



### **Fairer Wettbewerb und Kartellrecht**

Wir bekennen uns zu fairem Wettbewerb und der Einhaltung der damit in Zusammenhang stehenden gesetzlichen Regelungen.

Daher treffen wir keine Absprachen mit Wettbewerbern, Lieferanten und sonstigen Unternehmen, die eine unerlaubte Auswirkung auf eine Wettbewerbssituation haben können. Sollten wir von Marktbegleitern in eine Absprachesituation gedrängt werden, verlassen wir die Unterredung unverzüglich, bringen unsere Ablehnung zu dem Ansinnen des oder der Marktbegleiter unmissverständlich zum Ausdruck und informieren den Compliance Officer von newcare hierüber.

## **11. Schutz von Unternehmenseigentum**

Wir behandeln und verwenden das Eigentum der Unternehmen der newcare Gruppe sachgemäß und schonend; wir schützen es vor Verlust, Diebstahl und Missbrauch. Wir verwenden materielles und immaterielles Eigentum des Unternehmens ausschließlich für Unternehmens- und nicht für persönliche Zwecke, sofern es nicht ausdrücklich erlaubt wurde. Unsere Beschäftigten tragen gemeinsam mit ihren Vorgesetzten Verantwortung dafür, dass Art und Umfang von Dienst- und Geschäftsreisen immer in einem angemessenen Verhältnis zum jeweiligen Reisezweck stehen. Reisen planen wir stets unter Berücksichtigung von Zeit- und Kostenaspekten und halten die entsprechenden Vorgaben des Unternehmens ein.

## **12. Datenschutz**

Der Schutz der personenbezogenen Daten unserer Klientinnen und Klienten, aber auch aller Beschäftigten in der newcare Gruppe haben bei uns oberste Priorität. Die Einhaltung der Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) stellen für uns nicht nur eine gesetzliche Vorgabe dar, sondern wir fühlen uns hierzu aus Überzeugung verpflichtet. Verstöße gegen den Datenschutz sind unverzüglich dem Datenschutzbeauftragten von newcare zu nennen.

## **13. Ansprechpartner und interne Meldestelle**

Wir fördern aktiv die Kommunikation der in diesem Verhaltenskodex zugrunde gelegten Grundwerte und Regeln.

Wir ermutigen unsere Beschäftigten, Themen und Probleme offen anzusprechen. Beschäftigte, die in gutem Glauben Bedenken in Bezug auf Vorgänge im Unternehmen äußern, erfahren deshalb keine Nachteile.

Unsere Führungskräfte haben eine besondere Vorbildfunktion und sind erste Ansprechpartner bei Fragen zum Verständnis der Regelungen. Sie beugen im Rahmen ihrer

Führungsaufgabe nicht akzeptablem Verhalten vor bzw. ergreifen geeignete Maßnahmen, um Regelverstöße in ihrem Verantwortungsbereich zu verhindern oder abzustellen. Ergänzend haben Beschäftigte von newcare jederzeit die Möglichkeit, sich unter nachstehenden Kontaktdaten mit Fragen bei Verhaltensunsicherheiten an den Compliance Officer von newcare zu wenden.

Sollten Ihnen Sachverhalte oder Verhaltensweisen bekannt werden, die in Widerspruch zum Verhaltenskodex und den Grundwerten der newcare Gruppe stehen oder anderweitig gegen Recht und Gesetz verstoßen, so bitten wir Sie ausdrücklich darum, uns diese mitzuteilen. Nur so können wir uns weiter verbessern.

Für den Fall, dass Sie sich nicht an Ihren Vorgesetzten oder die Geschäftsleitung wenden wollen, steht Ihnen unter nachfolgenden Kontaktdaten unser Compliance Officer und Ombudsmann zur Verfügung.

Compliance Officer Services Legal  
Rechtsanwalt Stephan Rheinwald  
Telemannstraße 22, 53173 Bonn  
E-Mail: s.rheinwald@cos-legal.eu  
Tel.: 0228/ 35036291  
Mobil: 0171/7722906

Sollten Sie einen Hinweis anonym abgeben wollen, steht Ihnen ergänzend nachfolgender Meldelink zur Verfügung: <https://portal-hinweisgebersystem24.de/#/newcare>

Alle Angaben werden selbstverständlich unabhängig von der Nutzung des anonymen Meldeportals vertraulich behandelt.