



# Code of Ethics

Als Agentur für Gesundheit und Nachhaltigkeit haben wir uns bewusst für Kunden im Umkreis der Naturheilkunde, Medizinischer Hilfsmittel und umweltverträglicher Produkte entschieden.

Als Unternehmen in der Gesundheitsbranche verpflichten wir uns zu höchsten ethischen Standards in all unseren geschäftlichen Aktivitäten. Wir legen besonderen Wert auf die Grundsätze der Null-Toleranz gegenüber Korruption und Bestechung. Wir achten auf einen respektvollen Umgang mit allen Kunden, insbesondere den Gesundheitsfachkräften mit ihren besonderen Vorgaben. Hohes Verantwortungsbewusstsein wird von unseren Mitarbeitenden für unsere Marketing-Dienstleistungen gefordert. Sollten wir bei Interessenvertretungen aktiv werden, geschieht dies gesetzeskonform und im Einklang mit den Unternehmenswerten.

## 1. Null-Toleranz gegenüber Korruption und Bestechung

Wir dulden keinerlei Form von Korruption oder Bestechung. Unser Unternehmen handelt stets ehrlich, fair und transparent. Geschenke, Zuwendungen oder andere Vorteile dürfen niemals in der Absicht gewährt oder angenommen werden, geschäftliche Entscheidungen unzulässig zu beeinflussen.

## 2. Ethischer Umgang mit Gesundheitsfachkräften und Organisationen

In all unseren Interaktionen mit medizinischem Fachpersonal und Mitarbeitenden im Gesundheitswesen achten wir auf ethische Grundsätze, Transparenz und Professionalität. Wir respektieren regulatorische Vorgaben und fördern vertrauensvolle, verantwortungsvolle Partnerschaften.

## 3. Verantwortungsbewusstes und transparentes Marketing

Unsere Kommunikations- und Marketingmaßnahmen sind stets ehrlich, klar und korrekt. Wir machen keine irreführenden Aussagen und stellen nach bestem Wissen sicher, dass unsere Inhalte dem tatsächlichen Nutzen und der Qualität unserer Produkte oder Dienstleistungen entsprechen.

## 4. Verantwortungsvolle Interessenvertretung

Seit unserer Gründung 2003 haben wir keine Lobbyarbeit betrieben. Mögliche, zukünftige Aktivitäten im Bereich der Interessenvertretung erfolgen offen, gesetzeskonform und im Einklang mit unseren Unternehmenswerten. Wir setzen uns für eine konstruktive Zusammenarbeit mit politischen Entscheidungsträgern ein und achten dabei auf Transparenz und Integrität.

## 5. Beschwerdemanagement – Politik des offenen Austauschs

Ziele unseres Beschwerdemanagementprozesses sind die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und der damit verbundenen Stärkung der Kundenbindung, Qualitätssicherung und damit verbundene Nutzung von Verbesserungspotenzialen unserer Dienstleistungen oder Prozessen, Verbesserung des Reputationsmanagements und die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Als nachhaltiges Unternehmen in einem hochsensiblen Markt, der Gesundheitsbranche, ist ein Beschwerdemanagement ein Hilfsmittel, um hohe ethische und ökologische einzuhalten, sowohl beim Umgang mit Stakeholdern als auch innerhalb unseres Unternehmens.

### Phasen des Beschwerdemanagementprozesses

#### 1. Beschwerdestimulierung

Die Stakeholder werden ermutigt werden, ihre Unzufriedenheit zu äußern. Dies kann durch verschiedene Kanäle wie E-Mail, Feedbackformulare, Social Media oder direkte Gespräche erfolgen.

#### 2. Beschwerdeannahme

Eine klare und einfache Möglichkeit, Beschwerden zu formulieren und zu melden, ist entscheidend. Wir als Geschäftsführung, stehen stets für einen persönlichen Kontakt bereit. Die Stakeholder können weiterhin das Kontaktformular auf der Website (<https://www.altamedinet.de/kontakt/>) sowie die angegebene E-Mail nutzen, um ihre Beschwerde zu kommunizieren.

#### 3. Beschwerdebearbeitung

Beschwerden werden schnell und effizient bearbeitet. Der Stakeholder, der eine Beschwerde vorgebracht hat, erhält innerhalb einer Woche eine Rückmeldung zum Stand der Bearbeitung. Die Verantwortlichkeit liegt dabei bei der Geschäftsführung.

#### 4. Beschwerdereaktion

Die Stakeholder werden über den Stand und Ausgang der Bearbeitung informiert. Dies kann durch eine persönliche Rückmeldung oder eine E-Mail erfolgen.

#### 5. Beschwerdeauswertung

Die gesammelten Beschwerden werden innerhalb des Controlling-Prozesses analysiert, um Muster und Ursachen für die Unzufriedenheit zu identifizieren.

#### 6. Informationsnutzung

Die Erkenntnisse aus der Beschwerdeauswertung werden genutzt, um Verbesserungen in unseren Dienstleistungen oder Prozessen zu implementieren.

## 6. Whistleblower Policy (Hinweisgeberrichtlinie)

### 1. Grundsatz

Wir verpflichten uns zu Transparenz, Integrität und dem Schutz von Personen, die in gutem Glauben Missstände melden. Diese Whistleblower Policy ist ein fester Bestandteil unseres Code of Ethics und dient dem Schutz aller, die auf ethisches oder rechtliches Fehlverhalten aufmerksam machen.

### 2. Geltungsbereich

Diese Policy gilt für Mitarbeitende, weitere Stakeholder sowie andere mit dem Unternehmen in Verbindung stehende Dritte.

### 3. Was kann gemeldet werden?

Meldungen können sich u. a. auf folgende Bereiche beziehen:

- Verstöße gegen Gesetze, Vorschriften oder Unternehmensrichtlinien
- Korruption, Betrug, Diebstahl
- Verstöße gegen Umwelt- und Arbeitsschutzbestimmungen
- Diskriminierung, Mobbing oder sexuelle Belästigung
- Verstöße gegen Menschenrechte
- Datenschutzverletzungen

### 4. Meldewege (Interne Kanäle)

Als sichere und vertrauliche Kanäle zur Meldung von Missständen bieten wir an, vertrauliche Hinweise direkt an die Geschäftsführerinnen Heike Lenz und Kerstin Bischoff über Telefon oder persönlicher als vertraulich gekennzeichnete E-Mail zu kommunizieren oder postalisch anonym an die Geschäftsführung.

Alle Kanäle sind EU-richtlinienkonform gestaltet und erlauben auch anonyme Meldungen.

### 5. Schutz der Hinweisgebenden

Gemäß EU-Whistleblower-Richtlinie garantieren wir:

- Vertraulichkeit: Identität und Informationen werden streng vertraulich behandelt.
- Schutz vor Repressalien: Jede Form von Benachteiligung oder Vergeltung ist verboten.
- Umkehr der Beweislast: Der Arbeitgeber muss belegen, dass keine Repressalien erfolgt sind.
- Unterstützungsmaßnahmen: Zugang zu rechtlicher Beratung, Mediation oder psychosozialer Unterstützung

### 6. Verfahren nach Eingang einer Meldung

- Eingangsbestätigung innerhalb von 7 Tagen
- Untersuchung durch die zuständige Stelle (unabhängig, fair, vertraulich)
- Rückmeldung an die hinweisgebende Person innerhalb von 3 Monaten über Maßnahmen oder Ergebnisse
- Dokumentation des Verfahrens im Einklang mit Datenschutzbestimmungen

### 7. Externe Meldestellen (EU-Richtlinie)

Whistleblower können sich alternativ oder ergänzend auch an externe Meldestellen wenden, z. B.:

- Nationale Meldestellen gemäß EU-Richtlinie (in Deutschland: z. B. Bundesamt für Justiz)
- Europäische Ombudsperson
- Gewerkschaften oder NGOs

### **8. Konsequenzen bei Missbrauch**

Wer absichtlich falsche Informationen verbreitet oder missbräuchlich meldet, muss mit disziplinarischen Konsequenzen rechnen. In gutem Glauben gemeldete Hinweise sind niemals ein Grund für disziplinarisches Vorgehen.

### **9. Sensibilisierung und Schulung**

Alle Mitarbeitenden werden regelmäßig über ihre Rechte und Meldewege informiert.

10. Überprüfung und Weiterentwicklung:

Die Richtlinie wird jährlich überprüft und an rechtliche Änderungen sowie Feedback aus der Praxis angepasst.

**Hinweis:** Diese Whistleblower Policy basiert auf der EU-Richtlinie 2019/1937, den Anforderungen der B Corp-Zertifizierung und den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte.



Unser Ziel ist es, die Werte und Grundsätze dieses Handbuchs Tag für Tag mit Leben zu füllen. Und so eine Unternehmenskultur zu schaffen, auf die wir alle stolz sein können. Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit, geprägt von Vertrauen und gegenseitigem Respekt.

Herzliche Grüße von den Geschäftsführerinnen  
Kerstin Bischoff und Heike Lenz  
Im April 2025

