

## BHSB – Verhaltenskodex

### Präambel

Die Mitgliedsunternehmen des BHSB sind sich ihrer gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Verantwortung bewusst. Durch die Verantwortung für betreuungs- und pflegebedürftige Menschen und Mitarbeiter sind nachfolgende Leitlinien für qualitativ hochwertige Betreuungsdienstleistungen entstanden.

Qualitativ hochwertige Betreuungsdienstleistungen tragen maßgeblich zur Sicherung der häuslichen Versorgung in Deutschland sowie zu höherer Wettbewerbsfähigkeit von Betreuungsdienstleistungsunternehmen bei. Betreuungsdienstleistungen sind, neben den klassischen und etablierten stationären und ambulanten Pflegedienstleistungen, eine unersetzlichen Dienstleistungssäule bei der Versorgung betreuungs- und pflegebedürftiger Menschen in Deutschland.

Vor dem Hintergrund des demographischen Wandels und den dadurch stark zunehmenden Zahlen von betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen leisten Betreuungsdienstleistungsunternehmen einen wesentlichen Beitrag bei der Bewältigung der gesundheits- und sozialpolitischen Herausforderungen in Deutschland.

Aufrichtigkeit und Transparenz sind zu jedem Zeitpunkt entscheidende Grundlagen unseres Handelns und sind Leitlinie für den Umgang mit unseren Kunden, Patienten und Mitarbeitern.

Wir, die Mitglieder des BHSB, verpflichten uns auf diesen Verhaltenskodex. Er ist Leitlinie unseres Handelns und formuliert die entscheidenden Grundlagen für Betreuungsdienstleistungen in Deutschland:

### I. Ethische Grundlagen

1. Wir verpflichten uns im Wesentlichen zu den ethischen Standards, die sich aus der Charta der Rechte hilfe- und pflegebedürftiger Menschen ergeben.
2. Gesetzes- und Rechtstreue ist für uns selbstverständlich und unverzichtbare Grundlage unseres wirtschaftlichen Handelns.
3. Wir führen unser Unternehmen so, dass Ruf und Ansehen der Betreuungsdienstleistungsbranche sowie unseres Verbandes keinen Schaden nehmen.
4. Wir wirken auch auf die Einhaltung unserer Grundsätze durch unsere Mitarbeiter hin. Wir überwachen die Einhaltung unserer Grundsätze und sorgen bei Verstößen für Sanktionen.

## II. Verhalten gegenüber Kunden und Wettbewerbern

1. Wir entwickeln zeitgemäße Qualitätsstandards für unsere Dienstleistungen und streben eine stetige Verbesserung unserer Qualitätsvorgaben an.
2. Wir sorgen dafür, dass Betreuungskräfte auf ihre Eignung für die jeweilige Aufgabe beim Kunden geprüft werden.
3. Wir wollen, dass Betreuungskräfte angemessen geschult und vorbereitet werden, um ihre Aufgaben beim Kunden verantwortungsvoll und mit hoher Qualität ausführen.
4. Wir informieren unsere Kunden über ihre Rechte und Pflichten, welche sich aus der Inanspruchnahme von Betreuungsdienstleistungen bei der häuslichen Versorgung ergeben. Dies dient dem Schutz sowohl des Kunden als auch der Betreuungskräfte.
5. Im Rahmen unserer Möglichkeiten wirken wir darauf hin, dass sowohl der Kunde als auch die Betreuungskraft auf mit dem Einsatz verbundene Gesundheits- und Sicherheitsrisiken informiert sind.
6. Wir verpflichten uns, unsere Kunden und Betreuungskräfte kontinuierlich zu begleiten. Dazu gehören z.B. regelmäßige Gespräche zur Klärung von Fragen rund um den Versorgungseinsatz.
7. Wir stellen bei allen unseren Aktivitäten Vertraulichkeit sicher und tragen dafür Sorge, dass die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes eingehalten werden.
8. Wir verpflichten uns zu einem fairen Wettbewerb und unterlassen jedweden unlauteren oder gesetzwidrigen Wettbewerb.

## III. Sanktionen

1. Verstöße gegen diese Grundsätze werden auf Antrag vom erweiterten Bundesvorstand untersucht und gegebenenfalls geahndet
2. Je nach Schwere und Nachhaltigkeit des Verstoßes gegen die Interessen des Verbandes und der Branche insgesamt kann der erweiterte Bundesvorstand eine Verwarnung oder einen Verweis aussprechen, eine Geldbuße bis zum 2fachen des letzten Mitgliedsbeitrages des betroffenen Mitgliedes verhängen oder den Vorschlag auf Ausschluss des Mitgliedes durch die Mitgliederversammlung beschließen.
3. Bußgelder werden für satzungsgemäße Verbandszwecke verwandt.