

GRUPE DE CLINIQUES PRIVÉES HIRSLANDEN

CODE DE CONDUITE DE L'ENTREPRISE ET DE L'ÉTHIQUE AU TRAVAIL



LA CARTE DE VISITE DE L'ENTREPRISE

CHERS COLLABORATEURS,

Être leader sur le marché n'est pas un but vide de sens. Cela signifie que nous nous engageons à offrir la meilleure médecine et les meilleurs traitements à nos patients – de façon chaque jour renouvelée. Pour cela, nous avons besoin de connaissances solides, d'une grande expérience, d'une infrastructure ultra moderne et d'une culture d'entreprise caractérisée par la confiance, le respect et l'efficacité. Car c'est seulement dans une culture imprégnée d'humanité que les collaborateurs, les médecins agréés et les patients peuvent se sentir bien.

Avec ce code de conduite, nous voulons nous donner pour cela une ligne directrice. Car il ne faudrait pas que notre culture soit le fruit du hasard – justement parce que nous savons bien que nous ne pouvons être leader sur le marché que si nous vivons également la culture correspondante.

Nos interlocuteurs ont les besoins les plus divers: collaborateurs, patients, médecins, partenaires et fournisseurs, administrations à l'échelle fédérale et cantonale, assurances maladie ou

représentants des médias, mais tous attendent de Hirslanden et de Mediaclinic, à juste titre, qu'ils représentent une éthique de haut niveau, en ce qui concerne l'ensemble de nos activités. Nous voulons être dignes de confiance dans la collaboration avec chacun de nos interlocuteurs.

L'engagement de respecter les normes éthiques les plus élevées est ancré dans le système de valeurs du groupe. Notre engagement se fonde sur les quatre valeurs suivantes de l'éthique de l'entreprise:

- équité
- transparence
- obligation de rendre compte
- responsabilité

Partout où Hirslanden et Mediaclinic sont en activité, nous vivons ces valeurs. Et je me sens personnellement tenu de les respecter.

Avec mes meilleures salutations,
Dr. Ole Wiesinger
Chief Executive Officer



VIVRE LES VALEURS

Nous exprimons nos valeurs à travers notre comportement. Même si un code éthique ne peut empêcher un comportement non éthique, il représente toutefois une ligne directrice. Celle-ci devrait vous aider à apprécier et à évaluer votre comportement à l'aide des questions suivantes:

- Est-ce que je me comporte équitablement?
- Mon comportement est-il transparent?
- Suis-je en mesure de l'expliquer?
- Est-ce que je me comporte de façon responsable?

Le groupe de cliniques privées Hirslanden représente les valeurs fondamentales suivantes:

Orientation client

Avec notre comportement ...

- nous donnons des exemples positifs pour l'image de Hirslanden et de Mediclinic
- nous fournissons les bonnes prestations de service au bon moment et au bon endroit
- nous considérons tous ceux qui dépendent de nos services comme nos clients - internes ou externes
- nous comprenons les attentes de nos clients et savons y répondre
- nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos clients
- nous respectons le droit de nos clients à la confidentialité
- nous assumons notre responsabilité personnelle pour le traitement des patients

Esprit d'équipe

Dans le cadre de notre travail collectif ...

- nous favorisons un esprit d'équipe positif
- nous nous assurons de la contribution de chacun à la résolution des problèmes
- nous nous fixons des objectifs communs
- nous faisons preuve d'un comportement responsable, équitable, franc et cohérent, aussi bien au niveau des dirigeants qu'au niveau des collaborateurs

Confiance et respect mutuels

Dans nos contact avec les autres ...

- nous relayons de façon active les informations au sujet de l'entreprise
- nous écoutons avec empathie
- nous favorisons une communication ouverte et franche
- nous respectons la personnalité et la dignité de chacun
- nous résolvons les problèmes selon le principe gagnant-gagnant
- nous respectons les normes éthiques

Efficience

Dans nos contacts avec les autres ...

- nous fixons des objectifs et donnons un feedback régulier en ce qui concerne l'efficience
- nous nous assurons que chacun de nous connaît les attentes et les normes en vigueur
- nous témoignons notre reconnaissance
- nous offrons à chaque collaborateur la possibilité de développer son potentiel

- nous recherchons la plus-value
- nous favorisons l'amélioration constante de la productivité
- nous procédons aux nominations et aux avancements sur la base de la compétence et de l'efficience

COMPORTEMENT ÉTHIQUE PAR DELÀ LES FRONTIÈRES NATIONALES

En tant que membre de Mediclinic International, le groupe de cliniques privées Hirslanden accorde la plus grande importance au comportement éthique. Nous respectons les différences culturelles et sommes conscients des points communs. Ce code de conduite met en avant les points communs, tout en laissant place aux différences.

En tant que fournisseurs de prestations hospitalières, nous souhaitons susciter la reconnaissance et la confiance de nos patients, de nos médecins et des organismes payeurs du système de santé. Ce souhait est porté par nos valeurs: orientation client, esprit d'équipe, confiance et respect et efficience.

Ces valeurs doivent être visibles dans nos actions. Les actions et les décisions quotidiennes de chacun déterminent la culture, l'image et la réputation de notre groupe.

C'est à cela que sert le code de conduite. Vous êtes les représentants et les ambassadeurs de Hirslanden. Vous influez chaque jour sur la réputation de notre groupe.

RESPECT ENVERS NOS INTERLOCUTEURS

Nous nous acquittons de notre travail en étant conscients de nos responsabilités; en particulier, nous veillons aux intérêts de nos interlocuteurs et les prenons en considération. Nous nous laissons guider par les questions mentionnées en introduction. Nous prenons soin d'établir avec chacun de nos interlocuteurs des relations franches, transparentes et irréprochables d'un point de vue éthique.

Patients

Nous respectons le droit de nos patients à la protection des données et au secret médical et leur garantissons ce droit à tout moment. Les intérêts de nos patients sont pour nous une priorité. Dans le cadre du traitement et des soins que nous leurs apportons, nous recherchons toujours la meilleure qualité.

Médecins

Nous connaissons la grande valeur et les bénéfices mutuels de bonnes relations avec les médecins. En conséquence, nous sommes attentifs et soignons ces relations, en accord avec nos principes éthiques élevés.

Collaborateurs

Nous traitons nos collaborateurs de façon équitable, nous respectons leurs droits et leur dignité, et leur offrons un cadre de travail sûr. Nous apprécions la diversité et ne tolérons aucune discrimination.

Actionnaires

Il est de notre devoir de réaliser avec le capital de nos actionnaires une croissance responsable et des gains durables.

Fournisseurs

Nous nous engageons à entretenir avec nos fournisseurs des relations qui soient façonnées par le principe des bénéfices réciproques.

Relations avec le secteur public

Les représentants du secteur public – que ce soit au niveau communal, cantonal ou fédéral – sont des interlocuteurs importants. Nous défendons nos intérêts face aux institutions publiques, mais nous le faisons avec respect et en ayant conscience de la complexité des problèmes auxquels elles doivent répondre. Les dons de Hirslanden aux partis politiques ne sont autorisés que lorsqu'ils ont été approuvés au préalable par la direction du groupe et après notification à la direction de l'entreprise de Mediclinic International.

Société

Nous pratiquons notre activité en accord avec notre responsabilité sociale et ciblons pour cela trois catégories de résultats: économiques, sociaux et écologiques. Par le sponsoring social, nous nous engageons au niveau de la société tout entière, ainsi qu'au niveau régional et local.

Organismes payeurs du système de santé

Nous conduisons nos négociations avec les organismes payeurs selon des principes éthiques et honnêtes.

RESPECT DES COMPÉTENCES

Dans l'organigramme comme dans le règlement de l'entreprise, les compétences des différents niveaux hiérarchiques et services de notre entreprise sont règlementées. En outre, les droits et les devoirs des collaborateurs sont énumérés et expliqués dans le règlement du personnel. L'ensemble de ces documents est consultable dans IMS (rubrique de documents «règlements/politique du personnel»). Vous pouvez également vous adresser au juriste du secrétariat général du Corporate Office pour en prendre connaissance ou pour vous les faire expliquer.

Si vous avez des doutes au sujet de vos compétences ou si vous avez des questions sur la nécessité d'une autorisation écrite préalable pour une action donnée, adressez-vous à votre supérieur ou au juriste du secrétariat général.

PROTECTION DES ACTIFS

Nous prenons soin des actifs de Hirslanden et de Mediclinic. Nous comptons sur vous pour gérer vos dépenses de manière optimale.

PRODUCTIVITÉ ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Hirslanden met à disposition de ses collaborateurs une infrastructure de qualité. Les modalités d'utilisation de cette infrastructure sont détaillées dans le règlement «Protection des données et utilisation de l'infrastructure ICT» (disponible notamment dans IMS).

PROTECTION DES DONNÉES

Un grand nombre de données ne sont pas destinées à être rendues publiques. Elles doivent être protégées contre les tentatives d'accès frauduleuses.

En tant que collaborateur, vous êtes responsable en ce qui concerne les points suivants:

- Vous devez prendre les mesures de précaution qui s'imposent pour éviter toute publication illégitime de données.
- Vous devez conclure des contrats de confidentialité avec les tierces personnes auxquelles Hirslanden communique ce type d'information (voir les formulaires «protection des données/contrats de confidentialité» dans IMS).
- Vous devez toujours faire preuve d'honnêteté lors de l'acquisition, de l'interprétation, de l'utilisation et de la publication de données.

Vous et vos proches ne devez pas tirer profit de votre position pour votre avantage personnel, ni pour celui d'un tiers. Ainsi, vous ne devez pas:

- faire usage des informations auxquelles vous avez accès par votre emploi (lors de l'achat ou de la vente d'actions Mediclinic par exemple)
- vous saisir d'opportunités entrepreneuriales auxquelles Hirslanden ou Mediclinic sont ou pourraient être intéressés. Vous ne devez pas utiliser à votre avantage les opportunités qui vous sont connues en raison de votre position au sein du groupe.

Les découvertes, les idées ou toute autre propriété intellectuelle réalisées dans le cadre de votre activité, appartiennent à Hirslanden.

Hirslanden observe le droit des patients, des collaborateurs et de tout autre interlocuteur, à un usage confidentiel de leurs données et informations personnelles.

Assurez-vous de connaître et de comprendre les lois, les directives et les règles de procédures pertinentes pour l'usage confidentiel des informations concernant les patients. Afin que soit observée la protection des données, on attend de vous, notamment:

- que vous soyez toujours conscients que la protection des données – en particulier le secret médical – représente pour nous tous une obligation
- que vous fassiez tout ce qui est en votre pouvoir pour que les données personnelles des patients ne soient pas communiquées à d'autres collaborateurs ou à des tierces personnes qui ne sont pas autorisées à y avoir accès
- que vous ne preniez connaissance et ne transmettiez les informations et les données des patients que dans le cadre permis par la loi

Au demeurant, les instructions et les directives légales correspondantes, ainsi que les règles de procédure et le règlement pour la protection des données et l'usage de l'infrastructure ICT, doivent être respectés (voir les quicklinks IMS).

CONFLITS D'INTÉRÊTS

En raison de votre position dans l'entreprise, vous avez une certaine influence et un pouvoir de décision. Dans certaines situations, il se peut que votre intérêt personnel aille à l'encontre de celui de l'entreprise Hirslanden ou Mediclinic. Il y a conflit d'intérêts lorsque vous pouvez décider ou influencer, dans une situation de ce type, pour déterminer quel intérêt, le votre ou celui de l'entreprise, sera pris en considération («conflit réel»).

Dans d'autres situations, il se peut que vos décisions ne soient nullement influencées par votre intérêt personnel, mais qu'une tierce personne perçoive néanmoins la situation concernée comme un conflit d'intérêts («conflit perçu»). Par exemple, lorsque vous pouvez influencer sur le choix d'un fournisseur et qu'un tiers sait que vous connaissez personnellement le représentant de ce fournisseur.

Vous devez éviter les situations dans lesquelles un conflit d'intérêt peut voir le jour – qu'il s'agisse d'un conflit réel ou perçu. Si cela ne vous est pas possible, informez-en votre supérieur et décidez en accord avec lui de la marche à suivre.

VOS DEVOIRS

Il est de votre devoir

- de communiquer ouvertement tout intérêt personnel lié à un contrat avec Hirslanden ou Mediclinic
- de ne pas faire usage pour votre avantage personnel d'opportunités

- qui vous seraient connues en raison de votre position au sein du groupe
- de ne pas entrer en compétition commerciale avec le groupe
- de demander une autorisation lorsque vous détenez des parts majoritaires dans une entreprise concurrente ou dans une entreprise effectivement ou potentiellement partenaire, ainsi que lorsque vous êtes actif à quelque titre que ce soit pour une telle entreprise, ou que vous occupez ou souhaitez occuper une fonction de direction ou de conseil pour une telle entreprise ou pour un tel partenaire, ou bien lorsque vous êtes ou souhaitez devenir collaborateur d'une telle entreprise ou d'un tel partenaire

Il vous est interdit

- de faire usage des ressources de Hirslanden ou de Mediclinic pour des activités commerciales privées ou dans le cadre d'activités au service d'autres organisations
- de faire parvenir des avantages financiers ou de toute autre nature à des partenaires commerciaux ou à des concurrents au bénéfice personnel soit de vous-même, soit d'un membre de votre famille
- de tirer un profit personnel, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un membre de votre famille ou de tout autre contact personnel, d'opportunités découlant de l'utilisation de la propriété intellectuelle, d'informations ou de la position de Hirslanden
- d'acheter les prestations de services ou les produits d'un fournisseur ou d'une entreprise avec lequel ou laquelle notre entreprise entretient

des relations d'affaires à un prix inférieur à celui habituellement pratiqué sur le marché, en faisant usage de votre fonction ou de votre position

Ce que nous entendons par «fraude»

- Corruption (par exemple, délit d'initié, subornation, infraction aux restrictions à la concurrence)
- Préjudice patrimonial (par exemple, vol d'argent, dépenses simulées ou excessives, abus ou usurpation de biens patrimoniaux, divulgation de secrets d'entreprise)
- Manipulation de la comptabilité (par exemple, erreur d'évaluation délibérée, dissimulation de dettes ou de coûts, contournement délibéré de prescriptions du groupe)

Cadeaux

Assurez-vous de connaître le règlement concernant l'acceptation de cadeaux et d'invitations de la part de fournisseurs ou de tiers. Vous êtes tenus de respecter ce règlement à la lettre.

N'acceptez aucun cadeau qui puisse entraver votre capacité à juger dans le cadre de votre activité professionnelle ou qui puisse donner l'impression que c'est le cas.

- Aucune forme de paiement en espèces de la part de fournisseurs n'est permise.
- Aucune forme de donation de la part de fournisseurs ou de personnes extérieures n'est souhaitée, toute donation de ce type se doit d'être évitée.

- La publicité pour des produits ou des services de fournisseurs ou de tiers lors d'événements organisés par les cliniques ou le Corporate Office doit être autorisée par votre supérieur.

LE CODE DE CONDUITE EN PRATIQUE

Que représente une infraction au code de conduite? Un grand nombre d'exemples et de scénarios possibles, allant de la simple erreur de jugement à des actes qui relèvent clairement de la criminalité économique, peuvent être tenus pour des infractions à ce code, et il serait impossible d'énumérer dans le détail chacune d'entre elles. Cependant, le comportement d'un collaborateur sera tenu en principe pour une infraction au code de conduite dans les cas suivants:

1. lorsqu'il enfreint un des points expliqués dans ce code
2. lorsqu'il inflige des torts à Mediclinic ou à Hirslanden, à leurs collaborateurs, à leurs patients ou à la communauté, en ne respectant pas ou en enfreignant le droit en vigueur, les directives de l'entreprise qui s'y rapportent, y compris ce code de conduite, ou toute autre norme professionnelle reconnue
3. lorsqu'une escroquerie ou toute autre forme de criminalité économique sont volontairement commises
4. lorsqu'il viole les droits des personnes de quelque manière que ce soit, ou qu'il fait outrage ou preuve de discrimination à l'égard d'une personne (en raison de son âge,

de son sexe, de sa religion, de son appartenance ethnique, de son handicap, etc.)

5. lorsqu'il implique une forme quelconque de comportement prémedité ayant pour seul but de nuire aux autres

QUEL EST VOTRE RÔLE EN TANT QUE CADRE DIRIGEANT?

Dans le cadre de ce code de conduite, votre rôle le plus important consiste à donner l'exemple d'un comportement éthique, à travers votre propre comportement, et d'ancrer ainsi une telle façon de faire comme partie intégrante de la culture de l'entreprise. Observez pour cela les lignes directrices suivantes:

- Assurez-vous que tous vos collaborateurs comprennent ce code de conduite et savent ce que l'on attend d'eux.
- Donnez l'exemple en vous conformant vous-même à ce code de conduite.
- Créez une atmosphère de travail qui favorise une communication ouverte et franche.
- Incitez vos collaborateurs à exprimer également leurs doutes.
- Ne visez pas des résultats opérationnels au prix d'un comportement éthique, du respect du code de conduite, ni du droit en vigueur.
- Ecoutez attentivement lorsqu'un collaborateur s'adresse à vous avec une question sur le code de conduite.
- Agissez lorsque vous avez connaissance d'infractions à l'encontre du code de conduite ou de directives légales.

EXPRIMER SES DOUTES

Nous sommes tous responsables de la mise en application de ce code de conduite. Si vous remarquez que des infractions à ce code sont commises, il est en votre devoir de les rapporter.

À ce sujet et pour toute question, vous pouvez vous adresser aux services suivants:

- à votre supérieur
- à la personne de contact pour les questions d'éthique
- à la hotline de conduite indépendante et anonyme **0800 00 53 16**

Il va de soi que tous les avis concernant des fautes potentielles feront l'objet d'un suivi confidentiel. En outre, ce code prévoit que toute personne qui rapporte une faute de ce type sera protégée contre toutes conséquences négatives.

CONCURRENCE

Mediclinic encourage et suit les lois concernant la concurrence et les cartels de tous les pays dans lesquels le groupe est actif. Or ces lois sont d'une grande complexité, et c'est la raison pour laquelle le groupe a publié pour ses collaborateurs des directives pour le respect du droit à la concurrence dans chacun des pays concernés. Le guide suisse du droit à la concurrence est applicable pour Hirslanden (consultable notamment dans IMS).

Il relève de la responsabilité personnelle de chacun des supérieurs de connaître ces directives, de les comprendre et de les suivre. Si des doutes persistent quant au bien-fondé d'une règle de conduite, les supérieurs se doivent d'en faire part sans délai au service juridique compétent.

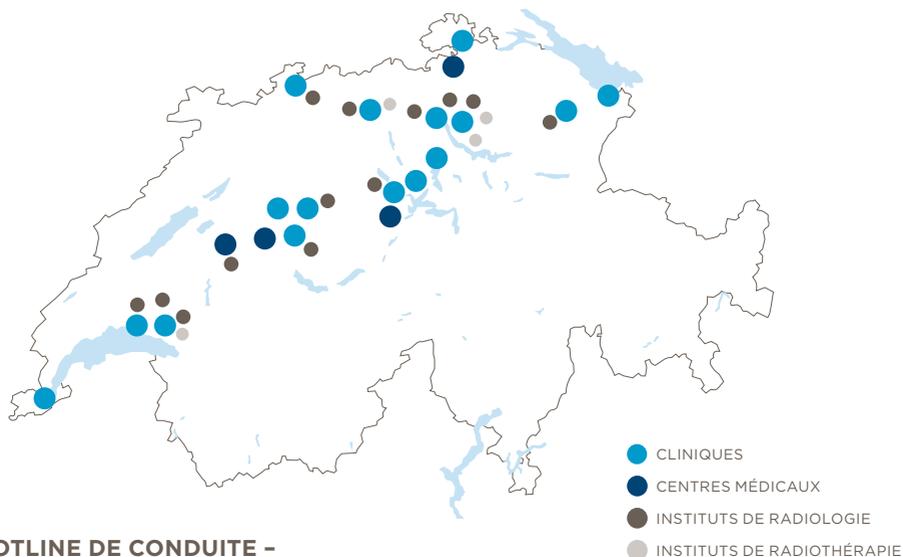
AUTRES DIRECTIVES

Les autres directives ou règles de procédure pertinentes et en vigueur au sein de Hirslanden doivent être comprises comme faisant partie de ce code de conduite. Vous avez déjà reçu certains règlements avec votre contrat d'embauche et vous les avez acceptés. Les autres règlements peuvent être consultés dans IMS (voir la rubrique de documents «règlements/politique du personnel»). Les directives ou règles de procédure en vigueur dans votre clinique ou dans votre domaine d'activité doivent être également respectées. Il est en outre de votre devoir de vous tenir informés des modifications éventuelles des directives et des règlements qui vous concernent.

L'EXPERTISE EN TOUTE CONFIANCE.

NOUS SOMMES AU SERVICE DE VOTRE SANTÉ. NOS 16 CLINIQUES, 4 CENTRES MÉDICAUX, 13 INSTITUTS DE RADIOLOGIE ET 4 INSTITUTS DE RADIOTHÉRAPIE AINSI QUE NOS CENTRES DE CHIRURGIE AMBULATOIRE ET NOS SERVICES D'URGENCES S'Y ENGAGENT JOUR APRÈS JOUR. NOUS SOMMES ÉGALEMENT PRÉSENTS DANS VOTRE RÉGION: AARAU, BERNE, CHAM, GENÈVE, GUIN, HEIDEN, LAUSANNE, LUCERNE, MEGGEN, MÜNCHENSTEIN, SCHAFFHOUSE, SAINT-GALL, ZÜRICH.

VOUS TROUVEREZ D'AVANTAGE DE DÉTAILS SUR LES SITES SUR: WWW.HIRSLANDEN.CH/SITES



LA HOTLINE DE CONDUITE - ANONYME ET INDÉPENDANTE: 0800 00 53 16

PERSONNE À CONTACTER POUR
LES QUESTIONS D'ÉTHIQUE:

CLAUDIA DUSOLD

T +41 44 388 85 38

CLAUDIA.DUSOLD@HIRSLANDEN.CH

GRUPE DE CLINIQUES PRIVÉES HIRSLANDEN

HIRSLANDEN CORPORATE OFFICE

SEEFELDSTRASSE 214

CH-8008 ZÜRICH

T +41 44 388 85 85

F +41 44 388 85 88

WWW.HIRSLANDEN.CH

