



# Verhaltenskodex

Geschäfts- und Unternehmensleitlinien  
(Code of Conduct)

RESPEKT | **VERANTWORTUNG** | TOLERANZ | KOOPERATION | NACHHALTIGKEIT  
VERANTWORTUNG | TOLERANZ | **KOOPERATION** | NACHHALTIGKEIT | RESPEKT  
TOLERANZ | KOOPERATION | NACHHALTIGKEIT | **RESPEKT** | VERANTWORTUNG  
KOOPERATION | **NACHHALTIGKEIT** | RESPEKT | VERANTWORTUNG | TOLERANZ  
NACHHALTIGKEIT | RESPEKT | VERANTWORTUNG | **TOLERANZ** | KOOPERATION

Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH

„Wir sind ein verlässlicher Partner bei der  
Rehabilitation zur Bewältigung der Alltagssituation  
laryngektomierter, tracheotomierter und  
außerklinisch beatmeter Menschen.“

# Inhalt

Einleitung..... 5

Geltungsbereich..... 6

Unsere Werte ..... 7

1. Innovation und Qualität..... 8

2. Kundenzentriertheit ..... 9

3. Integrität und Ethik..... 10

4. Verantwortung und Nachhaltigkeit ..... 13

5. Kommunikation und Zusammenarbeit..... 14

6. Entscheidungsfindung ..... 15

7. Feedback und Konfliktlösung..... 16

8. Vertraulichkeit und Datensicherheit..... 18



## Einleitung



Seit über 30 Jahren ist die Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH vertrauenswürdiger Partner für Betroffene, medizinisches Fachpersonal, Pflegeeinrichtungen, Kliniken und den Fachhandel. Zentral von Köln aus wird die flächendeckende Versorgung mit den rund 4.000 Medizinprodukten organisiert. Durch die Zweigstelle in Berlin (seit 2002) und Zweigniederlassungen in Österreich (2003) sowie in der Schweiz (2019) wird der Kontakt zu den Betroffenen intensiviert.

Egal ob national oder über die Grenzen hinaus – insgesamt sind in den letzten Jahrzehnten weit über 150.000 Patienten in über 80 Ländern bedarfsgerecht versorgt worden. Damals wie heute schätzen Kunden den Umgang auf Augenhöhe sowie die Zuverlässigkeit im Service.

Was 1992 in einem kleinen Büro begann, hat sich bis heute zu einem Hilfsmittelspezialisten in den Bereichen Laryngektomie, Tracheotomie und Beatmung und einem internationalen Vorbild etabliert.

Diesen Erfolg verdankt die Firma der zuverlässigen Produktqualität, der Serviceorientierung, einem Netzwerk aus vertrauensvollen Partnern, aber vor allem ihren hoch qualifizierten und engagierten Mitarbeitern. Weltweit geben insgesamt mehr als 270 Mitarbeiter (Stand 2023) täglich ihr Bestes für eine lückenlose Rundumversorgung.

Gemeinsam sind wir erfolgreich!

Ihr Andreas Fahl  
Geschäftsführer

## Geltungsbereich

Wir sind eine feste Größe im Markt der Medizinproduktehersteller und -versorger. Die Medizintechnik ist für die Gesundheitsversorgung der Menschen unverzichtbar. Nicht zuletzt deshalb steht sie unter besonderer Beobachtung der Behörden und ist hoch reguliert.

Jeder Mitarbeiter der Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH ist demnach angehalten, in seiner täglichen Arbeit dafür Sorge zu tragen, dass alle Gesetze und Bestimmungen eingehalten werden. Auch alle Partner sind aufgefordert, sich daran zu halten. Das bezieht Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner ausdrücklich mit ein. Dieser Verhaltenskodex unterstützt in der täglichen Arbeit und dient als Leitfaden. Er ist als Kompass anzusehen, um jegliche Aktivitäten in allen Organisationsebenen danach auszurichten.

Sollte es Unterschiede in den Anforderungen aus diesem Verhaltenskodex und weiteren Gesetzen und Vorschriften geben, so sind die jeweils strengeren Anforderungen vorrangig zu beachten.

## Unsere Werte

Wir sind ein inhabergeführtes Traditionsunternehmen und besonders stolz auf die Qualität unserer Produkte und unseres Services. Das Wohl unserer Patienten steht für uns im Mittelpunkt unseres Tuns. Dazu ist es unabdingbar, dass wir uns an unseren Werten orientieren können.

Unsere Philosophie ist es, qualitativ hochwertige medizintechnische Lösungen zu entwickeln, die das Leben der Menschen verbessern und die Gesundheitsbranche vorantreiben. Unsere Arbeit beruht auf folgenden Kernwerten:

- 1. Innovation und Qualität**
- 2. Kundenzentriertheit**
- 3. Integrität und Ethik**
- 4. Verantwortung und Nachhaltigkeit**
- 5. Kommunikation und Zusammenarbeit**
- 6. Entscheidungsfindung**
- 7. Feedback und Konfliktlösung**
- 8. Vertraulichkeit und Datensicherheit**



# 1. Innovation und Qualität

- 1.1** Die Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH ist Hersteller im Sinne der EG-Richtlinie über Medizinprodukte [RL 93/42/EWG | MDD] sowie Hersteller, Händler und Importeur gemäß der EU-Verordnung über Medizinprodukte [EU-Verordnung 2017/745 | MDR].
- 1.2** Der Erfolg unseres Unternehmens basiert auf unserer hohen Produkt- und Servicequalität, d.h.
- ein breites, hochwertiges und innovatives Produktsortiment
  - gute Lieferfähigkeit
  - freundliche und kompetente Beratung sowie flexible Kundenbetreuung
  - unsere Innovationsideen und die Fähigkeit, diese in Zusammenarbeit mit unseren Interessenspartnern schnell umzusetzen.

Wir sind bestrebt, ständig nach innovativen Lösungen zu suchen, um die Gesundheitsversorgung zu verbessern und neue Maßstäbe zu setzen.

- 1.3** Wir setzen hohe Qualitätsstandards in der Entwicklung, Herstellung und im Kundenservice um. Als Hersteller und Handelsunternehmen steht der Name „Andreas Fahl“ auch in Fachkreisen für einen kompetenten Ansprechpartner. Um gleichbleibende Qualität zu garantieren, ist unser Qualitätsmanagementsystem seit 1998 durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle zertifiziert. Nach der DIN EN ISO 13485 und nach Anhang II sowie dem Anhang V der europäischen Medizinprodukterichtlinie 93/42/EWG werden wir regelmäßig von einer unabhängigen Stelle nach eindeutig definierten und allgemein verbindlichen Standards geprüft sowie zertifiziert. Die Implementierung der neuen EU-Medizinprodukteverordnung (EU) 2017/745 (MDR) ist abgeschlossen und ebenfalls von einer unabhängigen Stelle geprüft worden. Dies stellt die Konformität zu geltenden Anforderungen sicher.

# 2. Kundenzentriertheit

- 2.1** Wir betreuen vier unterschiedliche Kundengruppen: Endkunden/Patienten, Händler, Kliniken sowie Kostenträger/Vertragspartner. Im Umgang mit diesen unterschiedlichen Gruppen steht ein respektvolles Miteinander auf Augenhöhe im Mittelpunkt unseres Interesses.
- 2.2** Wir hören aufmerksam auf das Feedback unserer Kunden und nutzen es, um unsere Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.
- 2.3** Als Basis und zur Sicherung unserer zukünftigen Geschäftsgrundlagen pflegen wir umfangreiche Vertragspartnerschaften mit Krankenkassen sowie mit internationalen Vertriebspartnern. Dabei fühlen wir uns dem Kodex Medizinprodukte 2023 des Bundesverbands Medizintechnologie e.V. verpflichtet.

<https://www.bvmed.de/de/recht/healthcare-compliance>



## 3. Integrität und Ethik

- 3.1** Wir handeln stets integer und nach den höchsten ethischen Standards. Unser Handeln ist geprägt von Vertrauen und Transparenz.
- 3.2** Wir verpflichten uns, ein Umfeld zu schaffen, in dem jeder Mensch unabhängig von Geschlecht, Alter, Hautfarbe, Herkunft, Religion, sexueller Orientierung oder anderen Merkmalen respektiert und wertgeschätzt wird. Wir richten unser Handeln danach aus, dass sich jeder Mensch bei der Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH frei von Diskriminierung, Belästigung oder Mobbing bewegen kann. Wir dulden keine Form der Diskriminierung, Intoleranz oder Benachteiligung. Hinweise oder Fragen können vertraulich und auch anonym an das Compliance-Management [compliance@fahl.de](mailto:compliance@fahl.de) gesendet werden.
- 3.3** Wir lehnen jegliche Form von Korruption wie Bestechung, Bestechlichkeit und Erpressung ab und setzen uns für Integrität in all unseren Geschäftsbeziehungen ein. Illegales oder unangemessenes Verhalten wird für jeden Mitarbeiter, Geschäftspartner und alle interessierten Parteien der Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH bis hin zu zivil- oder strafrechtlichen Konsequenzen führen.
- 3.4** Wir respektieren die international anerkannten Menschenrechte sowie umweltbezogenen Pflichten und tragen Sorge dafür, im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit Menschenrechtsverletzungen und Umweltverschmutzungen vorzubeugen.
- 3.5** Insbesondere verurteilen wir jede Form von Kinder- und Zwangsarbeit, alle Arten der Sklaverei und des (modernen) Menschenhandels.

- 3.6** Wir bekennen uns darüber hinaus zu der Einhaltung des am jeweiligen Beschäftigungsort geltenden Arbeitsschutzes, der Zahlung angemessener Vergütung sowie dem Schutz der Koalitionsfreiheit unserer Arbeitnehmer.

Als Teil des Risikomanagements führen wir zur Ermittlung menschenrechtlicher und umweltbezogener Risiken entlang unserer Lieferkette jährliche und anlassbezogene Risikoanalysen durch, bei denen wir ein besonderes Augenmerk auf solche Risiken legen, welche basierend auf unserer Erfahrung im Medizinprodukte-Sektor vorherrschend sind. Soweit wir im Rahmen unserer Risikoanalyse feststellen, dass die Verletzung einer menschenrechtsbezogenen oder einer umweltbezogenen Pflicht bereits eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht, ergreifen wir unverzüglich geeignete Abhilfemaßnahmen. Die hier dargestellten Prinzipien gelten sowohl für unseren eigenen Geschäftsbereich, d.h. für alle unsere Beschäftigten, als auch für unsere Zulieferer in der Lieferkette.

- 3.7** Wir erwarten von unseren Lieferanten und Geschäftspartnern, dass sie sich ebenfalls zur Einhaltung unserer Prinzipien verpflichten sowie angemessene und wirksame Prozesse entwickeln und verankern, um sowohl die von uns entdeckten Risiken und Verletzungen zu adressieren und zu unterbinden als auch weitere mögliche Risiken zu entdecken. Um unsere Erwartungen an unsere Lieferanten und Geschäftspartner transparent zu kommunizieren, haben wir einen Supplier Code of Conduct entwickelt, welcher Vertragsbestandteil aller Lieferantenverträge ist.



## 4. Verantwortung und Nachhaltigkeit

- 4.1 Wir denken vorausschauend und handeln verantwortungsbewusst, um Arbeitssicherheit zu gewährleisten. Alle Mitarbeiter und Partner sind angehalten, Hinweise zu Verstößen oder Abweichungen an den Arbeitssicherheitsbeauftragten oder über das Compliance-Meldesystem [compliance@fahl.de](mailto:compliance@fahl.de) zu melden.
- 4.2 Wir sind uns unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Umwelt bewusst und bemühen uns, nachhaltige Praktiken in unserer Arbeit zu fördern.
- 4.3 Wir setzen uns aktiv für soziale und ökologische Verantwortung ein und tragen dazu bei, positive Veränderungen in unserer Gemeinschaft zu bewirken.





## 5. Kommunikation und Zusammenarbeit

- 5.1** Wir kommunizieren offen und respektvoll miteinander und fördern eine Kultur des respektvollen Dialogs, sei es im direkten Gespräch, am Telefon oder im Schriftverkehr.
- 5.2** Wir hören aktiv zu, schätzen die Vielfalt der Ideen und Meinungen unserer Kollegen und Partner und tragen konstruktiv zur Lösungsfindung bei.

## 6. Entscheidungsfindung

- 6.1** Wir denken, arbeiten und handeln lösungsorientiert und sind offen für Vorschläge. Dabei berücksichtigen wir verschiedene Aspekte, die auch durch gemeinschaftliche Zusammenarbeit beigetragen werden können.
- 6.2** Wir beteiligen uns aktiv an Diskussionen und Entscheidungsfindungsprozessen und akzeptieren Mehrheitsentscheidungen.
- 6.3** In Meetings respektieren wir die festgelegte Agenda und Zeitpläne. Wir kommen pünktlich, bereiten uns angemessen vor und dokumentieren die Ergebnisse in Protokollen.



## 7. Feedback und Konfliktlösung

- 7.1** Wir möchten als Organisation wachsen und uns verbessern. Daher geben und empfangen wir Feedback konstruktiv und konsequent. Wir schätzen kritisches Feedback als Chance zur Verbesserung.
- 7.2** Ideen, Verbesserungen oder Meldungen können schriftlich per E-Mail an [compliance@fahl.de](mailto:compliance@fahl.de) gesendet oder anonym in dafür angebrachte „Feedbackboxen“ eingeworfen werden. Zur einfachen Meldung steht ein geeigneter Meldebogen zur Verfügung.
- 7.3** Konflikte lösen wir konstruktiv und in einer respektvollen Weise. Wir nutzen Kommunikation als Werkzeug zur Lösung von Meinungsverschiedenheiten.



## 8. Vertraulichkeit und Datensicherheit

- 8.1** Um unser Produkt- und Dienstleistungsangebot gegenüber den Patienten erbringen zu können, muss die Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH die Daten der Patienten erheben, speichern und verarbeiten. Mit diesen hoch schutzbedürftigen, personenbezogenen Sozialdaten gehen wir sehr sorgfältig und sensibel um. Alle Mitarbeiter, die mit diesen Daten in Kontakt kommen, sind gesondert auf Verschwiegenheit verpflichtet.
- 8.2** Wir haben ein Datenschutzmanagementsystem (DSMS) etabliert, um der besonderen Verantwortung dafür gerecht zu werden. Dadurch werden vertrauliche Daten und Informationen angemessen geschützt.
- 8.3** Hinweise und Verstöße sind an den Compliance-Beauftragten oder an [compliance@fahl.de](mailto:compliance@fahl.de) zu richten.

Die Hinweise werden gemäß dem Hinweisgeberschutzgesetz absolut vertraulich behandelt. Wir dulden keine Benachteiligung oder Repressalien gegen hinweisgebende Personen.

Hinweise können an jeden Vorgesetzten oder persönlich an den Compliance-Beauftragten Thomas Schwerdt gegeben werden: [compliance@fahl.de](mailto:compliance@fahl.de).  
Sie erreichen ihn auch telefonisch unter: **02203-2980-581**

Die Einhaltung des vorliegenden Verhaltenskodexes ist für alle Mitarbeiter der Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH verbindlich. Die Nichtbeachtung des Verhaltenskodexes wirkt sich negativ auf die Geschäftsbeziehungen und die Reputation der Andreas Fahl Medizintechnik-Vertrieb GmbH aus. Wir glauben daran, dass die Umsetzung dieser Grundsätze dazu beiträgt, unsere Mission zu erfüllen und unsere Position als verantwortungsbewusstes und innovatives Unternehmen in der Medizintechnikbranche zu stärken.



„Wir sind ein verlässlicher Partner bei der  
Rehabilitation zur Bewältigung der Alltagssituation  
laryngektomierter, tracheotomierter und  
außerklinisch beatmeter Menschen.“

Andreas Fahl, Geschäftsführer

RESPEKT | **VERANTWORTUNG** | TOLERANZ | KOOPERATION | NACHHALTIGKEIT  
VERANTWORTUNG | TOLERANZ | **KOOPERATION** | NACHHALTIGKEIT | RESPEKT  
TOLERANZ | KOOPERATION | NACHHALTIGKEIT | **RESPEKT** | VERANTWORTUNG  
KOOPERATION | **NACHHALTIGKEIT** | RESPEKT | VERANTWORTUNG | TOLERANZ  
NACHHALTIGKEIT | RESPEKT | VERANTWORTUNG | **TOLERANZ** | KOOPERATION



Andreas Fahl  
Medizintechnik-Vertrieb GmbH  
August-Horch-Str. 4a  
51149 Köln - Germany  
Phone +49 (0) 22 03/29 80-0  
Fax +49 (0) 22 03/29 80-100  
Mail [info@fahl.de](mailto:info@fahl.de)  
Web [www.fahl.com](http://www.fahl.com)

**Zweigstelle Berlin**  
Am Borsigturm 62  
13507 Berlin - Germany  
Phone +49 (0) 30/43 73 139-0  
Fax +49 (0) 30/43 73 139-35

**Zweigniederlassung Österreich**  
Triester Straße 14 / Bürohaus 2  
2351 Wiener Neudorf - Austria  
Phone +43 (0) 22 36/89 28 38-0  
Fax +43 (0) 22 36/89 28 38-14

**Zweigniederlassung Schweiz**  
Cherstrasse 4  
8152 Glattbrugg - Switzerland  
Phone +41 (0) 448293060  
Fax +41 (0) 448293061