

道德準則 標準

正直。尊。激發。



Help at Home[®]

Care to Live Your Life.



并努力喺你所做嘅一切中做好事, 因為我哋一齊朝着我哋嘅願景前進, 即成為為老年人和獨立生活嘅殘疾人服務嘅最佳方式 佢哋嘅社區。



首席執行官寄語

尊敬的 Help at Home 員工:

我司自 1975 年成立以來, 已發展成為全國最大的個人家庭護理服務提供者。我對我們所經歷的歷程深感自豪, 為所有為我們的成功做出貢獻的人感到驕傲。

在公司不斷發展壯大的同時, 我們必須恪守引領公司發展的以下簡單且持久的價值觀: 誠信經營、遵守公認的道德和倫理原則、做正確的事。

我們的原則是 Help at Home 成功的基石。所有 Help at Home 員工都應閱讀並遵守《道德標準守則》, 並以此指導自己的行為。努力做好每一件事、共同實現我們的願景: 致力於成為最佳服務提供者, 為社區中獨立生活的老年人與殘障人士提供服務。

Chris Hovevar

首席執行官

Help at Home, LLC

目錄

公司使命、願景宣言與價值觀	5	政治活動與遊說	17
道德守則的目的	6	無煙環境	
道德與合規計劃		禮品與款待	
道德、合規和私隱部	7	利益衝突	18
道德與合規培訓		誠信對待客戶、供應商和顧問	
道德、合規和私隱委員會		工作場所中的尊重與尊嚴	19
我司有效的合規服務		招攬及分發	
什麼是合規熱線?	8	無毒品工作場所	
哪些人可以使用合規熱線?		反回扣、反賄賂及反腐敗法	20
什麼情況應該透過熱線舉報?		反洗錢	21
舉報合規性問題	9	反壟斷法	
熱線舉報調查		行銷法	
杜絕打擊報復		供應商	
機密、私隱和安全	10	競爭對手	22
客戶/患者資訊的私隱	11	本守則豁免條款	
電子產品嘅注意事項		門戶開放政策	
組織資訊和媒體	12	員工和供應商身分識別	23
社交媒體使用情況		背景調查	
優質的客戶/患者護理服務		職業執照	
客戶/患者虐待和忽視	13	調查與外部審計	24
客戶/患者權利		回饋社會	
欺詐、浪費與濫用	14	首席道德與合規官寄語	25
制裁不符合條件的個人/實體	15	HAH 主要聯絡人	26
記錄保存		其他資源	27
保護公司和客戶/患者財產	16	理解聲明	28
工作場所健康與安全			





司使命、願景宣言與價值觀

任務

Help at Home's 嘅使命係畀個人喺屋企中享受獨立同有尊嚴嘅美好生活。我哋服務嘅核心係提供訓練有素、富有同情心同值得信賴嘅護理人員，並得到我哋當地團隊同現場支持中心嘅撐，佢哋擁有提供卓越護理所需嘅資源同專業知識。我哋嘅目標係為我哋嘅員工同客戶創造一個美好嘅開端、美好嘅生活同有意義嘅時刻。

視覺

我哋嘅願景係利用我哋與客戶共度嘅數百萬小時，要佢哋嘅家庭成為醫療保健嘅焦點。在服務客戶時，對家人嘅對待佢哋，創造有意義嘅時刻



Help at Home.[®]
Care to Live Your Life.

《道德標準守則》目的

我們為自己的 Help at Home (HAH)《道德標準守則》(《守則》)感到自豪，它不僅是我們追求卓越承諾的基石，同時還傳達了我們的商業道德標準。我們的《守則》適用於所有 HAH 董事會成員、員工、醫療專業人員、代理人、管理人員、董事、承包商、供應商以及任何提供產品或服務的其他個人或組織。該《守則》為 HAH 的所有同事提供指導，幫助他們如何誠信地開展日常業務。我們每天都要在工作中做出關於如何行事的決定。我們每個人都要對自己決定採取的行動負責。我們每個人均是 HAH 聲譽的守護者，致力於確保我們的商業行為符合道德規範，並提供安全優質的護理服務。因此，我們的《守則》作為一個文化指南適用於董事會成員、員工、管理層、承包商、供應商以及其他與組織互動的人員。這是我們的道德、合規與私隱計劃的重要組成部分。道德、合規與私隱計劃是我們所有人之間形成的一種夥伴關係，旨在確保每次都能做出正確的選擇。

與本組織相關的所有人，包括員工、醫療專業人員、代理人、管理人員、董事、承包商、供應商和其他提供服務或產品的人員，都應及時舉報任何涉嫌違反本《守則》、組織政策或適用法律的行為。

不遵守 HAH 《守則》、政策和程序可能會導致紀律處分，甚至可能會被解僱。

道德、合規與私隱計劃

Help at Home 已制定了「道德、合規與私隱計劃」，確認並正式確立了我們對道德商業行為的承諾。這一承諾貫穿於組織的各個層面。我們的道德、合規與私隱計劃概述了我們作為組織如何遵守法律和道德要求，包括以下內容：

1. 透過書面政策、程式和我們的《道德標準守則》來設定合規標準和道德行為；
2. 透過宣傳、教育和培訓計劃向本組織的每個人傳達相關標準；
3. 持續開展合規風險領域的監測和審計活動；
4. 提供保密程式，用於舉報可能違反法律、政策或《道德標準守則》的行為，而不必擔心報復或任何不利後果；
5. 識別、調查和應對潛在的合規問題；
6. 定期開展制裁檢查，確保我們未與無資格參與聯邦或州醫療保健計劃的個人和實體開展業務往來；
7. 執行合規標準並對違規行為進行懲戒；
8. 維護相關組織結構，說明推進道德、合規與私隱計劃，包括成立道德與合規委員會、審計委員會、董事會合規與品質委員會，並任命一名首席道德與合規官，負責監督該計劃的相關職責和活動。



道德、合規和私隱部

道德、合規和私隱部負責為 Help at Home 各部門制定政策、程式和實踐提供指導，確保遵守適用法律法規；通知相關部門該等法律法規的變更和更新；對組織內所有合規事項進行審查和評估；與監管機構建立良好關係；確保向董事會及高級管理層提供有關合規計劃的各方面適當且及時的資訊。

該部門負責協調道德、合規與私隱計劃的多項活動，包括編寫和發佈本《道德標準守則》、組織年度及特定目的的合規培訓、主持領導團隊的道德、合規與私隱委員會、管理機密道德熱線計劃、編制每月合規更新、開展政策和程式的審核/批准、管理私隱計劃，並在組織內部網/門戶網站、通訊及其他管道提供合規資訊。如有任何問題或疑慮，請發送電子郵件至 compliance@helppathome.com 聯絡首席道德與合規官，或撥打**道德熱線 1-844-769-0288**。
進行匿名舉報。

道德與合規培訓

每位員工在新員工「入職培訓」期間或入職後的前天內都會接受道德與合規培訓，包括《道德標準守則》的培訓。在該培訓期間，每位新員工都將收到一份《道德標準守則》、參與《守則》培訓，並填寫確認書。我們每年都會對所有員工、醫療專業人員以及供應商進行《守則》「複習」培訓。合規培訓已納入了員工評估流程。年度合規培訓提供了與道德、合規與私隱計劃相關主題的繼續教育和更新。所有員工、供應商和合夥人都必須參加該培訓。該《守則》有英文版本，也可應要求提供其他語言版本。

道德、合規和私隱委員會

道德、合規與私隱計劃由道德、合規和私隱委員會提供支援並負責監督。委員會每季度召開一次會議，審議並討論合規資訊，包括監管動態、部門審計與審查、合規新聞、合規風險評估以及報告的違規事件。

有效的道德熱線

1-844-769-0288

英文同西班牙

在線網址: <https://helppathome.navexone.com/>
<https://www.helppathome.com/compliance>

道德、合規和私隱部電子郵箱:
Compliance@helppathome.com





什麼是道德熱線？

道德熱線是一種簡單方式，供 HAH 的員工、管理人員、領導、董事會成員和供應商匿名舉報組織內可能涉及違反道德或非法行為的活動。道德熱線由獨立的第三方運營商管理和運營，以確保有效溝通、誠信並對報告內容保密。該熱線電話提供全天候免費的英文和西班牙文服務。如需其他語言服務，供應商會聘請翻譯服務，確保我們能夠為舉報人提供支援。訓練有素的接線員會接聽每個電話、收集所需的資訊，並確保立即將報告發送給道德、合規和私隱部，以便進行調查並採取適當行動。

哪些人可以使用道德熱線？

所有員工、領導、董事會成員、醫療專業人員、供應商或 HAH。相關人員均可使用該道德熱線。每個人都有責任舉報任何看似違反適用法律、法規、規章、認證標準、HAH 政策或本《道德標準守則》的行為。

什麼情況應該透過道德熱線舉報？

用戶可撥打道德熱線，舉報涉嫌違反《道德標準守則》、政策和法規的行為，涉及但不限於

- 欺詐、浪費與濫用
- 優質護理
- 利益衝突
- 健康資訊的保密、私隱和安全
- 身分盜用或欺詐
- 環境健康與安全問題
- 客戶/患者護理服務的編碼與計費
- 虐待和不當對待客戶/患者
- 客戶/患者的權利和選擇
- 財務、商業和職業道德
- 歧視問題
- 報復問題
- 不符合條件的個人或實體
- 禮品與酬金
- 社交媒體
- 工作場所暴力和安全問題



舉報合規性問題

員工、領導、董事會成員、供應商、醫療專業人員或相關人員可以使用多種方式匿名舉報合規問題。第一步，員工或相關人員可以選擇透過電子郵件向主管、道德、合規和私隱部或首席道德與合規官舉報任何問題。若不習慣透過這些方式進行舉報，我們鼓勵大家撥打道德熱線（通話內容保密）或透過 **Ethicspoint** 網站進行舉報。

所有報告須秉持誠心誠意的態度。若非處於善意提供資訊，我們會採取適當的懲戒措施。

道德熱線舉報調查

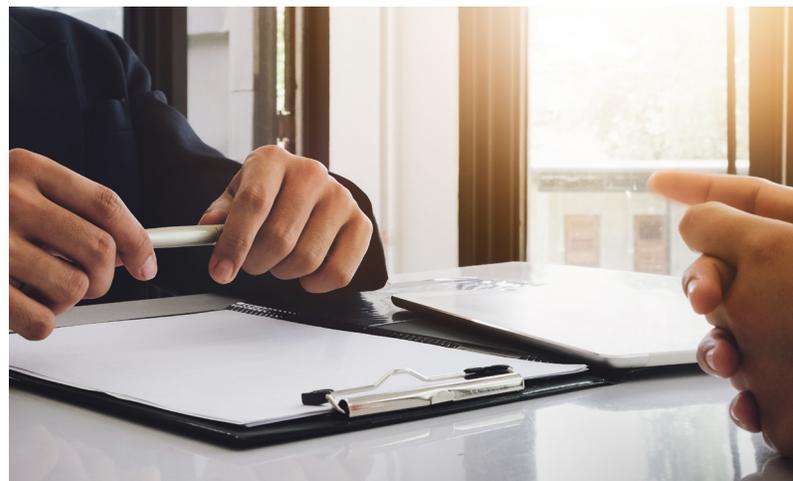
道德、合規和私隱部會對提出的所有問題進行審查和調查。我們會向來電者提供一個報告索引號，來電者可以回電查看問題的處理情況或提供更多資訊。為保護您的機密和私隱，我們不會透露調查或任何紀律處分的細節。但是，我們會告知來電者調查是否完成以及問題是否得到了解決。調查結果將用於糾正或預防最終報告中揭示的任何未來問題和不當行為。調查結果將與道德與合規委員會、領導層和董事會共享。



杜絕打擊報復

當有人善意提出疑慮、撥打道德熱線或配合調查或糾正行動時，不得對其進行打擊報復。HAH 會認真對待關於報復行為的報告。如果您覺得自己遭到了報復，請立即向未參與此事的主管或經理報告，或透過電子郵件或道德熱線與道德和合規部聯絡。我們會對任何關於報復的指控進行調查，並採取適當措施來保護那些舉報報復行為的人。

本《守則》並不涵蓋您在工作中可能面臨的所有情況，因此，在做任何事情時都要保持良好的判斷力，並且如果您不確定應該採取什麼行動，請尋求幫助，這一點至關重要。如需更多指導，請發送電子郵件至 **AskHR@helppathome.com** 或透過撥打道德熱線並選擇指導來提交您的問題。我們會定期審查和更新本《守則》。為了確保您查看的是最新版本，我們建議您造訪 <https://www.helppathome.com/compliance> 獲取任何更新資訊。您還應了解相關的《州員工手冊》以及本文檔末尾列出的其他資源。



機密、私隱和安全

我們保護客戶/患者的私隱以及客戶/患者和員工資訊的機密性

機密資訊包括：

- 客戶/患者的醫療記錄；
- 賬單和財務記錄；
- 員工記錄 (包括健康記錄)；以及
- 電子格式或「硬拷貝」格式存儲的組織敏感業務、專有和財務資訊。

員工須在上鎖的專用碎紙機容器中銷毀「硬拷貝」形式的機密資訊，並按照記錄保留政策規定的程式處理電子版機密資訊。

因工作需要接觸以電子方式存儲的客戶/患者資訊的員工，應遵守有關保護電子版客戶/患者機密資訊的所有安全規定。使用可攜式電子存儲裝置使用、存儲或傳輸客戶/患者記錄和其他機密資訊須獲得批准。此類裝置必須始終處於安全狀態，並使用經組織首席資訊安全官批准的軟件和其他控制方法 (例如加密) 確保其安全。

組織使用的資訊屬於私人和專有資訊，包括業務戰略、成本、財務資料和其他經濟資訊。

不得向本組織以外的任何人披露本組織的業務資訊；披露此類資訊也可能違反聯邦和州法律。



客戶/患者資訊的私隱

我們的客戶/患者相信我們會對他們的資訊保密。這意味著我們應僅與有權獲取資訊且有合法需求的授權人員共享記錄或客戶/患者資訊。員工必須確保所有去標識化的受保護健康資訊不可識別。不當使用或洩露客戶/患者資訊可能會受到調查並面臨紀律處分

與客戶/患者有關的談話必須在保護客戶/患者私隱和機密的場所進行。員工不得將私人資訊暴露在可能被未經授權者看到或訪問的地方。僅可分享為實現目的所必需的最少機密健康資訊。

員工須遵守有關電子和硬拷貝資訊的所有私隱和安全規定。員工絕不能共享密碼或登錄資訊。

用戶須在不使用電子系統時以及每個工作日結束時簽退。員工不得打開可疑的電子郵件或點擊郵件中提供的任何連結。員工須立即聯絡首席資訊安全官和/或透過道德熱線進行舉報。員工應確保所有客戶/患者資訊的安全, 防止未經授權的個人存取, 並向其主管彙報工作區域內任何可疑的個人或行為。

必須始終保護客戶/患者登記表和文件, 並僅用於治療、支付和醫療運營 (TPO) 的相關用途和披露。

- 只有護理人員或需要了解相關資訊的工作人員才能存取客戶/患者資訊, 用於以電子或硬拷貝形式披露與 TPO 有關的資訊。
- 所有護理人員在將客戶/患者的列印記錄和電子記錄從客戶/患者處運送到客戶/患者探視處時, 應始終確保其安全。

身分盜用已成為一個越來越令人擔憂的問題。所有員工在遇到或懷疑遇到身分盜用時, 務必立即向道德、合規和私隱部報告, 或透過發送電子郵件至 Compliance@helpathome.com 報告; 或如需匿名報告, 請撥打我們的**道德熱線 1-844-769-0288**。

如需了解有關客戶/患者的資訊, 請直接聯絡各市場的分支機構經理和/或直接主管。

電子產品的使用注意事項

- 確保分配給您的資訊或硬體的實體安全。
- 將密碼和 PINs 碼存放在安全的地方, 不要與任何人共享。
- 無人看管時, 應登出電腦或裝置, 或鎖屏。

- 在電腦上安裝未經授權的軟件、應用程式、硬件或儲存裝置。
- 透過未經授權的應用程式或裝置存取我們的網路。
- 下載音樂檔案。
- 使用未經許可的軟件 (違法)。
- 複製軟件、相關手冊或其他材料, 以供自己在家使用或供他人在 HAH 之外的地方使用。
- 將軟件存放在局域網 (LAN) 上供他人使用。

組織資訊和媒體

只有經授權員工才能與新聞媒體分享或討論組織資訊。所有電話必須轉接至公共關係部，電話 **1-502-445-4126**。如需了解某位員工的資訊，請發送電子郵件至 AskHR@helppathome.com 直接向人力資源部提出申請，包括請求獲取推薦信和人事資訊。

社交媒體使用情況

我們希望所有員工在其參與的社交媒體網路上行為得體。

Help at Home 我們希望所有員工在其參與的社交媒體網路上行為得體。Facebook®、Instagram®、Snapchat®、Twitter®、Tik Tok®、LinkedIn® 和類似服務)的員工和合夥人都能遵守適用法律。不得出於任何理由在社交媒體網站上發佈任何客戶/患者資訊(包括圖片)或公司機密資訊。

員工不得使用 Help at Home 網路或電子郵件系統存取個人社交媒體帳戶。工作時間存取社交媒體網站只能在經授權的休息期間進行，不得在客戶/患者家中，及為客戶提供護理服務時進行。未經授權的員工不得在社交媒體網站上代表公司發表言論(或可被合理視為代表公司的言論)。任何違反社交媒體使用政策的員工或管理人員都可能面臨根據 Help at Home 的漸進式輔導政策採取的紀律處分。



優質的客戶/患者護理服務

我們致力於為所有客戶/患者提供高品質的護理服務。

Help at Home 倡導高品質護理、客戶/患者安全和高效。進一步推進 HAH 的使命可為所有員工提供機會，助力其在社區中發揮積極作用。

我們可以從以下幾個方面改善為客戶/患者提供的服務：

- 每日準時到達，禮貌對待客戶/患者及其親屬。
- 促進與客戶/患者之間的順暢溝通
- 維護安全的客戶/患者護理環境。
- 告知客戶/患者他們在保障客戶/患者安全中的作用。
- 舉報不符合常規護理或導致實際或潛在客戶/患者受傷的事件。



客戶/患者虐待和忽視

HAH 對虐待和忽視客戶的行為採取**零容忍態度**。如果您發現虐待或忽視行為，您有義務立即透過您所在地的既定管道進行舉報。各州都有舉報此類事件的時限，您必須遵循您所在機構的相關指南。每個人都有責任維護我司使命宣言，即「給予他人尊重和關懷」。若有任何員工認為有關客戶被虐待或忽視的舉報未得到妥善處理，應立即撥打我司**道德熱線**，報告其擔憂。



客戶/患者權利

我們尊重所有客戶/患者權利。

HAH 認為，認可並尊重客戶/患者的權利是護理工作的一個重要方面，有助於鼓勵客戶/患者更多地參與並了解其護理內容。提供護理、治療和服務的方式應尊重並促進客戶/患者的尊嚴、自主權、正面的自我評價、公民權利以及在其護理工作中的參與度。HAH 認為，提供護理、治療和服務也應精心策劃，同時充分考慮到客戶/患者的個人價值觀、信仰和偏好。

HAH 提供的護理服務包括透過以下方式處理與客戶/患者權利有關的程式和活動：

- 告知客戶/患者其權利和責任
- 幫助客戶/患者了解並行使其權利
- 尊重客戶/患者的價值觀、信仰和偏好
- 告知客戶/患者他們在其護理、治療和服務方面的責任

我們滿足與客戶/患者權利相關的護理標準的一些方法包括：

- 尊重客戶/患者給予或拒絕知情同意書的權利
- 告知客戶/患者有關預先指示的資訊
- 遵守客戶/患者和代理人做出的臨終決定
- 尊重客戶/患者以其理解的方式獲取資訊的權利。
- 提供允許 HAH 審查客戶投訴和不滿的程序。
- 此外，公司還遵守《客戶/患者權利和責任法案》



欺詐、浪費與濫用

我們致力於教育員工/護理人員如何防止和發現欺詐、浪費和濫用行為。

HAH 致力於全面遵守所有聯邦、州和地方醫療保健計劃的要求。

「欺詐」是指做出虛假陳述以獲取無權享有的利益。「浪費」和「濫用」包括直接或間接導致政府醫療保健計劃或客戶/患者產生不必要費用的行為。「欺詐」和「濫用」的示例包括：

- 為未提供或交付的服務或用品開具帳單；
- 篡改報銷單或收據，以獲得更多付款；
- 向政府付款人和客戶/患者或另一家保險公司重複開具帳單；以及
- 直接或間接提供、支付、索取或收受賄賂、回扣或返利，以誘導客戶/患者轉介或購買由政府醫療保健計劃承擔費用的商品或服務。
- 任何剝削客戶/患者的行為

HAH 希望所有與組織有關的個人避免欺詐、浪費或濫用行為，並在發生這些行為時及時透過發送電子郵件至 Compliance@helppathome.com 向道德、合規和私隱部舉報，或撥打道德熱線 **1-844-769-0288** 匿名舉報。

欺詐和濫用可能受州和聯邦法律管轄，並可能導致相關人士向成人保護服務機構、兒童保護服務機構、執法機構、醫療補助機構、付款方（包括監察長辦公室）



舉報。此類情況還可能導致個人或機構沒有資格參與政府醫療保健計劃。欺詐和濫用準則規定我們必須：

- 僅提供那些記錄為醫學上必要的服務。
- 準確、及時、完整地記錄我們所提供的服務。
- 根據監管要求和指南，對醫療記錄進行完整、準確且一致的編碼。（如服務地點、額外就診時間等）
- 根據公認的會計慣例和公司政策報告所有成本。
- 維護內部會計控制。
- 向政府付款方、管理式醫療付款方、商業保險和客戶/患者提供準確的帳單，並遵守相關的聯邦和州法律法規。

如需有關欺詐、浪費和濫用的更多指導或資訊，您可以查閱 HAH 的相關主題書面政策，或發送電子郵件至 Compliance@helppathome.com 聯絡道德、合規和私隱部以獲得指導和支援，或撥打道德熱線 **1-844-769-0288**。

制裁(不符合條件的個人/實體)

我們在招聘前會啟動針對排除資料庫的適當查詢。

HAH 不會與被排除或無資格參與政府醫療保健計劃，或曾因提供醫療保健相關產品或服務而被定罪的個人或機構簽訂合約、僱傭該等人士或機構，或就該等人士或機構所提供的服務收取費用。

此外，HAH 每月都會對員工/護理人員和供應商進行篩查，以確保被排除在外的個人得到妥善處理。

如有員工、護理人員、承包商和供應商被排除在外或以其他方式失去參與政府醫療保健計劃的資格，或被指控或判定犯有涉及提供醫療保健產品或服務的罪行，則必須舉報。

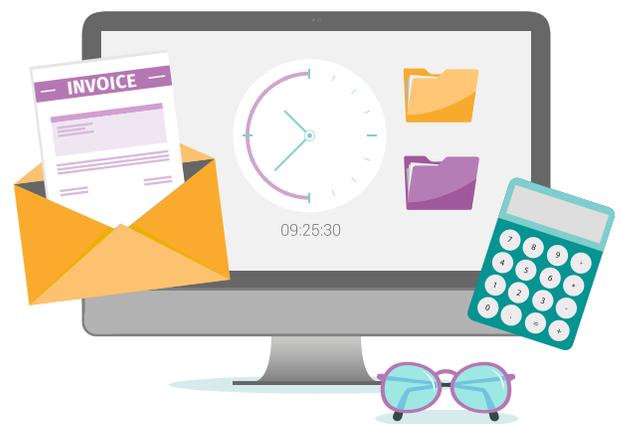
記錄保存

我們會確保記錄的準確性和機密性。

Help at Home 保管並接收多種類型的記錄，包括醫療記錄、文件、客戶/患者帳單和財務記錄以及電子資訊。州和聯邦法規對保存和銷毀特定類型的記錄有具體要求。由於各部門和分支機構保存各種類型的記錄，請花時間熟悉適用於貴部門和/或分支機構使用、管理或創建文件的文件保存政策。

有很多適用於每個人的規則。這種情況不勝枚舉，這裡僅舉幾例：

- 不得捏造事實或進行虛假記錄。
- 不得將任何公司檔案或文件帶出辦公場所。
- 不得偽造客戶/患者在考勤表或任何文件上的簽名。
- 對記錄保密。
- 根據記錄保存政策保管和銷毀記錄。
- 僅將記錄交給根據政策和法規要求獲得存取權限的人員。

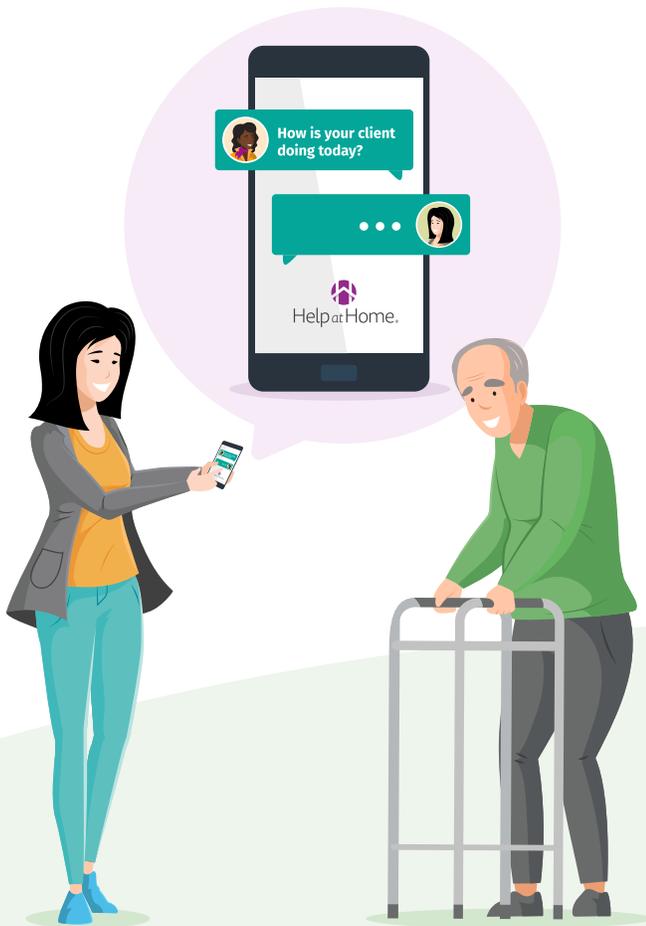


保護公司和客戶/患者財產

我們保護客戶/患者及公司的財產和資源。

所有員工和相關人員都應負責任地使用公司財產和資源，並僅用於適當目的。未經書面許可，不得將 HAH 的財產用於非公司目的。不得將工作時間、公司設施或設備用於未經批准的目的。如果您對正確使用公司財產和資源有任何疑問，請諮詢您的主管。

必須保護好客戶/患者的貴重財產，防止欺詐、浪費和濫用。員工/護理人員應對客戶/患者家中的貴重物品保持尊重。



工作場所健康與安全

我們致力於維護並促進安全且健康的工作場所

HAH 致力於完全遵守所有聯邦、州和地方醫療保健計劃的要求。

請盡你自己的一份力量：

- 積極主動地促進自身的健康和 safety。
- 請遵守我們的政策和程序。
- 只從事自己已接受過培訓的工作。
- 警惕客戶和護理人員面臨的安全風險。如發現任何非法、暴力或可疑行為，應向主管舉報。

我們絕不容忍：

- 任何形式的威脅。
- 恐嚇。
- 在受任何致醉物質的影響下工作。
- 在 HAH 的任何財產內（包括停車場，除非法律特別允許）、在客戶家中或其場所內、參與公司活動期間，或在公司贊助的活動中，禁止攜帶任何形式的武器，但經授權的安保人員除外。

如果您的工作涉及駕駛公司車輛或自己的車輛處理公司事務，請：

- 遵守安全駕駛規範。
- 遵守適用於您所在分支機構的政策和程序。

如發生任何涉及公司員工、客戶/患者、設備和財產的事件和事故，請立即透過在 **Riskconnect** 中填寫事件報告或發電子郵件至 **Riskconnect@helppathome.com** 聯絡**風險管理部**進行報告。

政治活動與遊說

Help at Home 致力於保護其作為營利性公司的地位。

Help at Home 主張影響公司的立法問題。但 HAH 作為一家營利性公司，並不提供資金支援政黨、競選公職的個人或推動有爭議的政治議題。公司員工和合夥人可以在其 Help at Home 的工作職責之外自由支援政治競選或議題。但是，員工應確保在開展私人政治活動時不會暗示其獲得所在組織的支援。

無煙環境

我們堅信，提供一個無煙草製品的工作環境，有助於改善客戶/患者和員工的健康狀況。

公司的政策是向員工和公眾宣傳吸煙和使用煙草製品的危害，並提供戒煙援助。作為醫療服務提供者和僱主，本公司致力於為客戶/患者和員工營造一個促進健康行為的環境。因此，Help at Home 的所有辦公地點均為無煙環境。禁止所有在客戶/患者家中提供醫療護理服務的人員使用任何種類的煙草製品（包括電子香煙）。

禮品與款待

我們制定了關於贈送和接受禮品的指導方針。

員工不得直接或間接贈送或接受任何可能不當影響或看似影響業務關係的禮品（包括現金、服務、優惠、款待、聘用意向書或其他有價物品）。允許接受一些小件易腐品。但是，在接受任何類型的禮品之前，您必須告知您的主管。

向政府僱員收受或提供禮品

向政府僱員或公職人員贈送禮品、款待活動或旅遊的規定非常嚴格，違反規定會給送禮者、HAH 和收禮者帶來嚴重後果。因此，HAH 從不向與政府有關聯的人員贈送或提供禮品或任何有價物品。

切勿要求或接受客戶/患者送禮以換取服務。如果有人給你現金，請不要接受。如果他們堅持這樣做，請通知您的主管或經理。

向與公司有業務往來（或正在尋求與公司建立業務往來）的個人或企業，或可能成為客戶/患者或其他業務轉介來源的個人或企業贈送或收受禮品，可能會觸犯法律。如對此類禮品有任何疑問，請諮詢您的主管，或發送電子郵件至 Compliance@helphome.com 聯絡道德、合規和私隱部，或撥打我們的**道德熱線 1-844-769-0288** 進行匿名舉報。

利益衝突

我們會確保意識到可能與公司員工產生利益衝突的情況，並在必要時進行適當管理。

公司員工和合夥人有時會牽涉個人或經濟利益，因此不宜參與公司的某些活動和交易。這類情況被稱為「利益衝突」。以下是兩個可能被視為利益衝突的示例：

- 一種情況是員工或合夥人（或該員工或合夥人的家庭成員）受僱於與 Help at Home 有業務往來的公司或在其中享有經濟利益。
- 還有一種情況是 Help at Home 的員工或合夥人同時兼職為 Help at Home 的供應商、競爭對手或客戶/患者工作。

公司的任何員工或合夥人都必須及時向主管披露任何實際或潛在的利益衝突，這一點極為重要。有關利益衝突的問題/指導，也可透過發送電子郵件至 Compliance@helpathome.com 聯絡道德、合規和私隱部，或撥打我們的**道德熱線 1-844-769-0288** 進行匿名舉報。

誠信對待客戶、供應商和顧問

我們在公開聲明中力求準確和誠實。

我們僅提供確保誠實和準確的聲明，以示對客戶/患者、訪客和業務夥伴的尊重。應及時編寫書面文件。所有業務資訊、記錄和報告都應完整、準確和真實。

我們必須遵守商標法和版權法以及所有許可要求。如果您對這些法律和要求有任何疑問，請聯絡法務部。

我們透過恰當地向公眾展示自己來支援符合道德規範的商業行為。為了有效控制內部和外部印刷材料，公司任何部門和/或與外部受眾共用的所有擬議印刷材料在製作前都必須提交給公關部主管（電話：**1-502-445-4126**）進行諮詢和審批。



工作場所中的尊重與尊嚴

我們致力於打造一個沒有任何形式非法騷擾的工作場所。

公司的政策是維護一個沒有任何形式非法騷擾的工作環境。與年齡、種族、信仰、膚色、國籍、性別、宗教、退伍軍人身分、殘疾、婚姻狀況、性取向或任何其他受聯邦、州或地方法律保護的分類相關的言論或行為都是不容許的。員工、客戶/患者和訪客應受到體面、尊重和禮貌的對待。

僱用多元化人才：

性騷擾是違法行為，公司不容忍也不縱容此類行為。此類行為的定義包括讓人不適的性挑逗、性要求以及所有其他有性意味的言語或肢體行為，特別是當該行為：

- 成為僱傭條款或條件。
- 被用於做出影響某人工作的決定。
- 營造出令人感到威脅、敵對或冒犯的工作環境。

性騷擾還包括帶有攻擊性的評論、玩笑、建議、性導向言論或其他言行。

恐嚇、言語或身體虐待、不當性行為或製造敵意或冒犯性的工作環境等行為都是不容許的。公司各級員工，包括管理人員、臨床和行政人員、持證獨立從業人員和理事機構成員，都應以專業的方式開展工作，確保工作場所沒有可能對客戶/患者安全產生負面影響的行為。

公司將盡一切可能防止任何形式的歧視和騷擾。我們所有人都有權在一個相互尊重且專業的環境中工作。如遇任何涉及歧視或騷擾的活動，請報告給您的主管、經理；發送電子郵件至 AskHR@helpathome.com，聯絡人力資源部；或撥打**道德熱線 1-844-769-0288**。

招攬及分發

Help at Home 致力於照顧好我們的客戶/患者，我們不進行任何形式的招攬或分發用於銷售或私人僱傭安排的宣傳品和產品。

Help at Home 的政策禁止對員工和客戶/患者進行任何招攬。「禁止招攬及分發」包括但不限於分發、提供、售賣或請求他人接受、確認或購買材料、宣傳品、商品或物品。員工不得以任何理由或為私人僱傭安排招攬客戶/患者或訪客。不得在公司佈告板上張貼個人物品或來自 HAH 以外的任何來源的通知。不得展示宣傳任何組織或商業實體、政治意識形態、宗教或其他事業的物品，或包含可能干擾客戶/患者或以其他方式干擾客戶/患者護理服務的資訊或標語的物品。

無毒品工作場所

Help at Home 致力於打造一個無毒品的工作場所。

公司的政策是營造一個對在工作場所非法製造、銷售、分發、持有或使用酒精、管制藥物或非法藥物零容忍的環境。

反回扣、反賄賂及反腐敗法

《反回扣法》適用於員工提供由聯邦或州醫療保健計劃 (Medicare、Medicaid 及相關計劃) 支付費用的服務的所有情況。HAH 嚴禁為回報過去的業務轉介或鼓勵未來業務轉介而向任何業務合作夥伴贈送或收受任何禮品、酬謝或商務禮遇。

我們希望我們的員工、管理人員和董事避免任何可能違反聯邦和州法律的行為，這些法律涉及客戶/患者轉介、醫療保健財務關係以及參與任何聯邦或州醫療保健福利計劃，如 Medicare、Medicaid、VA 和其他州資助機構。

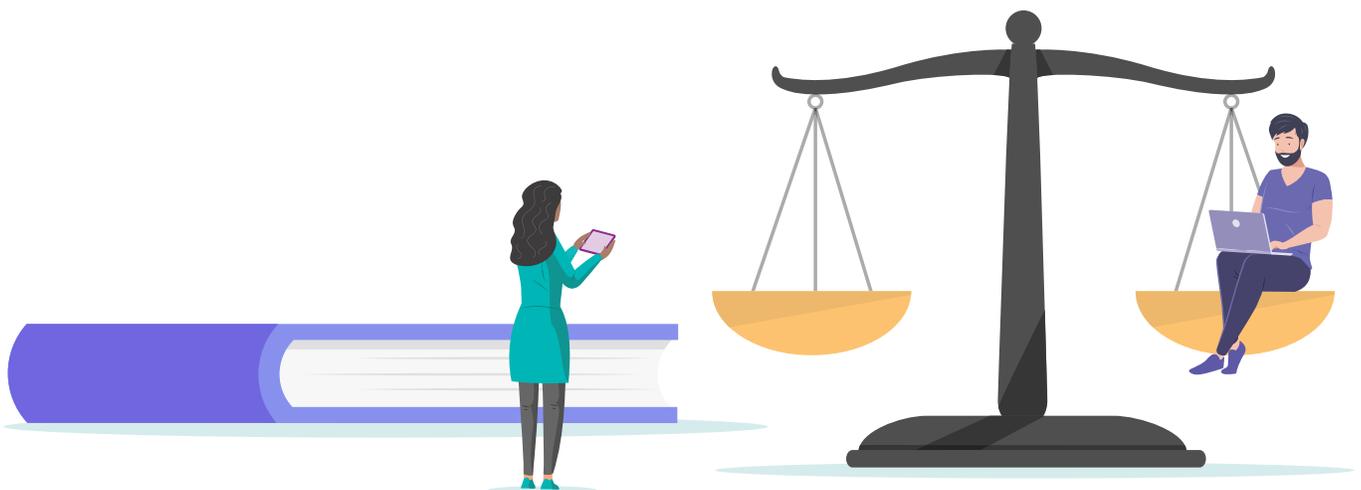
聯邦《反回扣法》禁止任何人或實體：

1. 直接或間接提供、支付、招攬或收受任何有價物品
2. 誘導或獎勵客戶/患者轉介或創造其他業務，
3. 涉及 Medicare、Medicaid 或任何其他聯邦或州醫療保健計劃承保的任何項目或服務

簡而言之，嚴禁誘導或獎勵他人進行業務轉介，這很可能違反《反回扣法》和其他適用的聯邦和州法律。

有許多類似的州法律。這些法律範圍廣泛，可能適用於我們的某些活動或我們與客戶/患者/顧客或業務合作夥伴的關係。聯邦和各州的《斯塔克法》也禁止醫生將患者轉介給醫生本人或醫生的直系親屬在其中享有經濟利益的實體。

HAH 目前不在美國境外的任何司法管轄區開展業務，也不與任何外國政府或外國政府官員進行業務往來。如果將來我們從事可能涉及外國司法管轄區或外國政府官員的業務活動，我們的政策將是遵守適用於我們業務的所有反腐敗法律，包括《海外反腐敗法》(FCPA) 及這些司法管轄區的反腐敗法律。除其他外，該等政策將禁止向外國官員或為外國官員的利益而提供、提議提供或授權提供任何有價物，以獲得或保留業務、獲得任何其他商業利益，或獲得有利的政府待遇。若採用該等政策，HAH 將對受影響人員進行培訓，使其了解 FCPA 的規定和相關政策。蓄意違反這些聯邦和州法律可能導致刑事和/或民事訴訟及處罰，包括監禁。此外，蓄意違反這些聯邦和州法律將受到紀律處分，包括解僱和法律訴訟。



反洗錢

Help at Home 的運營流程設計旨在確保我們的護理人員、員工、設施和服務僅用於合法目的。我們承諾全面遵守所有適用的反洗錢和打擊恐怖主義融資的法律法規和規則。您不得參與或協助洗錢活動；即使是無意的，這樣做也可能導致您和 Help at Home 受到民事和刑事處罰。

反壟斷法

《反壟斷法》的目的旨在透過創造一個促進公平競爭的市場環境，為客戶提供不同產品和服務選擇。您必須始終遵守所有旨在規範競爭的適用法律和法規，因為不遵守這些法律和法規可能會導致您和 HAH 承擔民事和刑事責任。違反《反壟斷法》的行為包括但不限於與競爭對手討論、談判和/或達成協議，以便 (1) 在沒有正當理由的情況下共享競爭敏感資訊；(2) 協同固定有競爭力的價格（費率）或服務條款；(3) 分配客戶或市場；(4) 抵制供應商或客戶；或 (5) 人力資源招聘或招攬決策。如果您對任何形式的討論、談判或協議的適當性有任何疑問，請向法務部提出。此外，任何涉嫌違規的行為都應提交給法務部

行銷法

HAH 的行銷行為必須始終基於事實資訊。我們不會對其他服務提供商發表負面評論。嚴禁歪曲事實或虛假陳述。如果您參與行銷或向潛在客戶推廣，您必須熟悉並遵守所有適用的規則和法規。我們的潛在客戶必須獲得充分且準確的資訊，便於做出明智的決定。如果您不確定某項陳述是否可能違反適用法律或法規，則必須避免做出此類陳述。

供應商

我司根據品質、成本、可用性和服務等因素選擇供應商。我們要求我們的供應商達到我們自身所堅持的高標準，並希望所有代表我們開展業務的供應商和承包商都能以道德的方式運作，並遵守法律。為了進一步實現這一目標，我們採用了適用於公司所有供應商的《供應商行為守則》（《供應商行為守則》 - [Help at Home 知識中心 \[zendesk.com\]](#)）。





競爭對手

我們可以收集有關競爭對手及其客戶、供應商和銷售商的資訊，前提是我們必須依法且以道德的方式進行。運用良好的判斷力；切勿誘導或強迫他人向您提供資訊，從公共資源和客戶回饋意見中收集資訊，並記錄資訊來源。

本守則豁免條款

在某些特殊情況下，可考慮並批准豁免《守則》的規定（法律要求的事項除外）。若您遇到需要豁免《守則》中的任何條款的特殊情況，請發送電子郵件至 Compliance@helpathome.com 聯絡道德、合規與私隱部。

門戶開放政策

為了在公司內部建立更好的溝通管道，我們實施了門戶開放政策，有助於所有員工就工作場所的問題暢所欲言。這不僅能促進對員工的支援和尊重，同時還提升了員工士氣，最終提高了大家的生產力。如有任何問題，員工應先在其直接上級或所屬的管理鏈內提出，若無法解決，則向道德、合規與私隱部反映。





員工和供應商身分識別

在提供家庭護理或任何醫療保健服務之前，所有護理人員和工作人員都應向客戶/患者表明自己的身分。工作人員和/或供應商可透過佩戴 ID 卡或出示其他形式的身分證明來表明自己的身分。所有供應商在進入 HAH 的任何設施或分支機構時，應表明自己的身分，並且在進入 HAH 設施時，應由一名 HAH 員工或工作人員陪同。

背景調查

HAH 致力於為我們的員工、客戶、顧客和供應商提供一個安全可靠的環境。HAH 還必須遵守提供服務相關的聯邦和州的要求。為此，HAH 要求進行入職前背景調查以及其他適當的篩查。我們會根據聯邦、州以及

公司的政策，執行美國衛生與公眾服務部監察長辦公室 (HHS-OIG) 規定的篩查程式。新員工須完成必要的背景調查和其他篩查並獲得批准方可入職。

職業執照

如果 HAH 的任何員工是持證或經認證臨床醫生 (包括但不限於醫生和護士)，他們將遵循為其特定執照或許可頒發機構發佈的臨床實踐指南以及所在州的相關規定。此外，他們將維護其執業許可或資質的狀態，並遵守與其專業領域相關的所有聯邦和州的要求。

調查與外部審計

在準備、進行調查和外部審計期間及之後，HAH 員工必須以直接、開放且誠實的方式與所有外部審計機構進行互動。在與調查機構合作的過程中，絕不能採取任何會直接或間接誤導外部調查小組的行動。與外部機構調查相關的事宜範圍極其重要且比本《守則》的範圍更為廣泛。本《守則》旨在就組織內廣泛關注的問題提供一般性指導。



我們以開放的態度應對調查，並提供準確資訊。在準備調查或檢查或在調查或檢查期間，HAH 的員工不得隱瞞、銷毀或更改任何文件；不得撒謊；或向機構代表做出誤導性陳述。HAH 的員工也絕不能試圖促使其他同事提供不準確資訊，或阻礙、誤導或拖延與可能的違法行為相關的資訊或記錄的溝通。如發現任何違反或涉嫌違反如實陳述和答覆調查機構的行為，須立即上報管理鏈內上級主管，或透過發送電子郵件至 Compliance@helpathome.com 向道德、合規與私隱部報告，**或者撥打我們的道德熱線 1-844-769-0288** 匿名舉報。

回饋社會

我們為包括 **Help at Home 基金會**、**Help at Home 關懷基金**和我們的「回饋社會」時間計劃在內的各類組織機構提供支援。希望參與政治活動的員工必須完全自願參與，並利用個人時間進行，不得對 HAH 造成傷害或使其難堪。

請一如既往地確保您的活動是合法的，並且符合上述利益衝突政策。請求或考慮批准提供資金 — 例如，除非事先獲得我們的首席財務官、首席法務官和首席執行官的批准，否則您絕不應使用或捐贈 HAH 的資產或資金用於任何外部活動。如有任何問題，請發送電子郵件至 Compliance@helpathome.com 聯絡道德、合規和私隱部，或撥打我們的道德熱線 **1-844-769-0288** 進行匿名舉報。





為你賦能
肩負重任
敢於發聲
你至關重要
請暢所欲言



寄語 首席道德與合規官

道德、合規與私隱計劃是我們確保以誠實、透明且誠信的方式運營的藍圖。

我們每天都肩負著決策重任，這些決策會影響我們的聲譽以及與彼此、客戶/患者、員工、領導、董事會和社區的關係。以道德、誠信和透明的方式開展工作，對於維護我們的企業文化以及保護我們的公司和品牌至關重要。

如果您對 Help at Home 可能發生的可疑活動有任何疑問，請聯絡您的直接主管；透過電子郵件聯絡道德與合規部：Compliance@helppathome.com；撥打**合規熱線 1-844-769-0288** 或透過 <https://helppathome.navexone.com> 線上提交問題。**道德熱線**是匿名的，因此我們鼓勵您坦誠說出自己的擔憂。您不會因使用**道德與合規熱線**而受到任何形式的報復。

我謹代表我司董事會以及我個人，衷心感謝您在追求卓越以及與我們共同致力於實現社區優質護理服務目標方面做出的貢獻。保持高標準、追求卓越是確保 Help at Home 維持出色的家庭健康/家庭護理服務系統的關鍵因素。團結協作並盡我們所能以符合道德規範的方式完成工作，會讓客戶/患者、員工和我們的社區都獲益。

謹致，

MARISOL CASTRO

首席道德與合規官
Help at Home, LLC

HAH 主要聯絡人

負責事項	聯絡人	聯絡資訊
有關法律、本《守則》和支援政策的問題或疑慮	Marisol Castro 首席道德與合規官	mcastro@helpathome.com
就法律事務和衝突問題提出問題或疑慮	Joe Bonaccorsi 首席法務官	jbonaccorsi@helpathome.com
客戶或員工資訊的私隱或保密；與 HIPAA 相關的問題	Jose Camps 合規與私隱部副總裁	jcamps@helpathome.com
技術問題, 包括網路安全風險	Chris Lockery 首席安全官	clockery@helpathome.com
有關法律、本《守則》和支援政策的問題或疑慮	道德、合規和私隱部	Compliance@helpathome.com
有關管理人員和客戶/患者事件的問題或疑慮	Howard Rosenblum 風險管理部	Riskconnect@helpathome.com
人力資源問題	人力資源部	AskHR@helpathome.com
舉報 IT 安全問題	IT 安全事件	Infosec@helpathome.com
舉報任何問題	道德熱線	1-844-769-0288 舉報任何問題 舉報任何問題 https://helpathome.navexone.com/



其他資源

本《守則》並不能涵蓋您在工作中可能面臨的所有情況，因此，在做任何事情時都要保持良好的判斷力，並且如果您不確定應該採取什麼行動，請尋求幫助，這一點至關重要。您還應了解以下可供參考的資源：

《州員工手冊》：

可在當地分支機構獲取

《企業行政手冊》：

可在當地分支機構或企業支援中心獲取

HIPAA 私隱政策和程序：請造訪：

<https://www.helpathome.com/compliance>

•

HIPAA 安全政策和程序：請造訪：

<https://www.helpathome.com/compliance>

道德熱線

撥打電話：**1-844-769-0288** 或

透過造訪：<https://helpathome.navexone.com/>
<https://www.helpathome.com/compliance>

道德、合規和私隱部門電子郵件：
Compliance@helpathome.com

全天 24 小時開放



理解並遵守 道德、合規與私隱計劃的 聲明

正楷姓名：_____ 正楷姓名：_____

本人已閱讀 Help at Home《道德標準守則》。本人知曉公司對我的期望，並承諾履行《守則》規定的責任。

除非本人在下方提供說明，否則本人特此確認本人已遵守道德合規與私隱計劃的要求，且不知曉任何違反道德與合規計劃的行為。同時，本人保證在職期間將繼續遵守該計劃要求。

本人理解，若本人違反本《道德標準守則》，本人可能會受到 Help at Home 的紀律處分，甚至可能被解僱或撤銷本人與貴司的合約或其他關係。

本人特此聲明本人未因任何與醫療保健有關的刑事犯罪而被指控、定罪或認罪不抗辯。本人未被任何聯邦和/或州機構列為禁止、排除或以其他方式無資格參與任何聯邦資助的醫療保健計劃或簽署聯邦及/或州合約。若本人被禁止、排除或暫停參與任何政府醫療保健計劃，或被指控或判定犯有任何可能導致被禁止、排除或暫停參與的行為，本人會立即通知公司。

簽名_____ 日期_____

必須填寫此表格，透過電子方式確認和/或簽名，並存入人力資源部的電子員工檔案中。



Help at Home®

Care to Live Your Life.

www.helphome.com