



# **Ethische Regeln und Praxishandbuch der Smile Hair Clinic**

# Inhalt

1. Eingang
2. Mission, Vision Unsere
3. Qualitätspolitik Unsere
4. Informationssicherheitspolitik
5. Unsere Institution
6. Mitarbeiterbeziehungen Unsere
7. Institution Außenbeziehungen
  - 7.1. Kommunikation mit Stakeholdern
  - 7.2. Patientenbeziehungen und -rechte
  - 7.3. Beziehungen zum Gesundheitsministerium sowie den Gesundheitsdirektionen der Provinzen und Bezirke
  - 7.4. Soziale Verantwortung
  - 7.5. Kundenbeziehungen
  - 7.6. Lieferantenbeziehungen
  - 7.7. Beziehungen zu Konkurrenten und Wettbewerbern
  - 7.8. Umweltschutz
8. Ethische Verhaltensregeln, die Mitarbeiter befolgen müssen
  - 8.1. Ethische Regeln Organisation der Ethikkommission
  - 8.2. Arbeitsprinzipien der Ethikkommission
  - 8.3.
9. Unsere ethischen Regeln und Grundsätze Geistiges Eigentumsrecht
  - 9.1.
  - 9.2. Informationsmanagement
  - 9.3. Sicherheit und Krisenmanagement
  - 9.4. Datenschutz am Arbeitsplatz und
  - 9.5. Privatsphäre im Privatleben
  - 9.6. Belästigung und psychische Belästigung
  - 9.7. Schaffung und Aufrechterhaltung eines fairen und sicheren Arbeitsumfelds
  - 9.8. Vermeidung von Interessenkonflikten
  - 9.9. Maßnahmen zugunsten der eigenen Person oder von Verwandten ergreifen
  - 9.10. Teilnahme an Vertretungs- und Organisationseinladungen
  - 9.11. Annahme und Vergabe von Geschenken
  - 9.12. Verbot politischer Aktivitäten
  - 9.13. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
  - 9.14. Meldepflicht bei Verstößen
10. Disziplinarische Praxis

## 1. Einleitung

Unsere Institution verpflichtet sich, nach ethischen Werten zu handeln und stets Dienstleistungen auf höchstem Niveau zu erbringen. Diese Broschüre enthält die ethischen Regeln und Grundsätze, an die sich alle unsere Mitarbeiter und Geschäftspartner halten müssen. Unsere ethischen Grundsätze basieren auf Ehrlichkeit, Transparenz, Vertraulichkeit, Patientensicherheit und Respekt vor den Menschenrechten.

## 2. Mission

Als Smile Hair Clinic besteht unsere Mission darin, die Lebensqualität unserer Patienten zu verbessern, indem wir mit unseren ethischen, innovativen und personalisierten Ansätzen zuverlässige und qualitativ hochwertige Haartransplantationsdienste anbieten.

3. Vision Als Smile Hair Clinic ist es unsere Vision, weltweit ein Symbol für Vertrauen, Qualität und Innovation im Bereich Haartransplantation zu sein.

4. Unsere Qualitätspolitik: Als Smile Hair Clinic verfolgen wir im Einklang mit unserer Vision, eine globale Marke zu werden, eine Politik, die die Gesundheit und das Wohlbefinden der Menschen in allen unseren nationalen und internationalen Aktivitäten in den Mittelpunkt stellt. Wir verpflichten uns zur Einhaltung aller relevanten nationalen und internationalen Vereinbarungen, Richtlinien und gesetzlichen Verpflichtungen. Die Kernelemente unserer Qualitätspolitik sind: 1. Echte Planung:

Wir analysieren die Bedürfnisse unserer Patienten, um individuelle Behandlungspläne zu erstellen. Wir untersuchen den Spenderbereich im Detail, um die am besten geeignete Anzahl an Transplantaten zu bestimmen.

## 2. Echtes Haarliniendesign:

-Wir gestalten einen natürlichen und ästhetisch ansprechenden Haaransatz. -Die Lage des Haaransatzes legen wir entsprechend den Gesichtsproportionen und dem Alter des Patienten fest.

## 3. Echte Ausführung:

-Wir arbeiten am Betriebstag mit höchster Vorbereitung und Sorgfalt. - Wir setzen unsere Kultur der operativen Exzellenz kontinuierlich um.

## 4. Echte Innovation:

- Wir streben nach medizinischer Innovation und kontinuierlicher Weiterentwicklung. - Wir bieten unseren Patienten die besten Ergebnisse durch die Anwendung der effektivsten Haartransplantationstechniken.

## 5. Kontinuierliche Verbesserung, Mitarbeiterentwicklung und Unternehmenskultur:

- Wir verbessern unsere Prozesse kontinuierlich, indem wir die Anforderungen und Erwartungen aller unserer Stakeholder erfüllen. - Wir verwenden im Rahmen unserer Qualitätspolitik die neueste Technologie in Übereinstimmung mit nationalen und internationalen Gesundheitsstandards.

Wir bieten komfortable und effektive Gesundheitsdienstleistungen.

-Wir entwickeln unsere Mitarbeiter mit einem menschenorientierten Ansatz und gewährleisten Qualitätsbewusstsein und eine hinterfragende Perspektive bei jeder unserer Tätigkeiten.

wir berücksichtigen den Winkel.

- Schafft Teamgeist durch gegenseitigen Respekt, Verständnis, Vertrauen und Kommunikation und steigert die Motivation der Mitarbeiter und

wir steigern die Zufriedenheit.

-Wir bieten Gesundheitsdienstleistungen mit unserem erfahrenen und fachkundigen Personal an.

Als Smile Hair Clinic verpflichten wir uns, unseren Patienten mit ethischen und innovativen Ansätzen im Einklang mit den Grundelementen unserer Qualitätspolitik den besten Service nach nationalen und internationalen Standards zu bieten und den Umfang und die Qualität unserer Operationen im Ausland kontinuierlich zu verbessern.

## 5. Informationssicherheitsrichtlinie

### - Zweck und Umfang

**Ziel dieser Richtlinie ist es, die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz aller Informationsressourcen der Özel Smile Polyclinic zu identifizieren und umzusetzen. Diese Richtlinie umfasst alle Informationsressourcen innerhalb und außerhalb der Organisation und gilt für alle Mitarbeiter, Auftragnehmer und relevanten Drittparteien.**



- Verantwortlichkeiten Management-Verpflichtung: Das Management der Organisation verpflichtet sich, die notwendigen Ressourcen zur Gewährleistung und kontinuierlichen Verbesserung der Informationssicherheit bereitzustellen. Informationssicherheitsbeauftragter: Die benannte Person, die für die Umsetzung der Informationssicherheitsrichtlinie verantwortlich ist und alle sicherheitsrelevanten Aktivitäten überwacht. Personalverantwortlichkeiten: Alle Mitarbeiter sind für die Einhaltung der Informationssicherheitsrichtlinie und die Meldung von Sicherheitsverletzungen verantwortlich.

Klassifizierung und Kennzeichnung: Alle Informationsressourcen müssen entsprechend ihrer Sensibilität klassifiziert und entsprechend gekennzeichnet werden. Klassifizierungsstufen und Kennzeichnungsstandards werden vom Informationssicherheitsbeauftragten gemäß der Informationssicherheitsrichtlinie festgelegt und regelmäßig überprüft.

- Zugriffskontrolle Benutzeridentitätsmanagement: Jeder Benutzer erhält Zugriff durch seiner Funktion entsprechende Authentifizierungs- und Autorisierungsmechanismen. Zugriffsrichtlinien: Jeder Benutzer hat nur Zugriff auf vertrauliche Informationen im Rahmen der ihm zugewiesenen Zugriffsberechtigung. Zugriffsrichtlinien und -verfahren werden regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Datenschutz und Überwachung: Sensible Informationen werden durch technische und physische Sicherheitsmaßnahmen gemäß der Informationssicherheitsrichtlinie geschützt. Überwachung und Auditierung: Systeme, Netzwerke und Benutzeraktivitäten werden regelmäßig überwacht und geprüft. Potenzielle Sicherheitsverletzungen werden schnell erkannt und es wird darauf reagiert.

- Bildung und Bewusstsein

**Alle Mitarbeiter erhalten regelmäßige Schulungen zur Informationssicherheit und werden über Sicherheitsrichtlinien und -verfahren informiert.**

- Vorfallmanagement

**Sicherheitsvorfälle und -verletzungen werden umgehend erkannt, untersucht und gemeldet. Es werden entsprechende Korrekturmaßnahmen ergriffen, um Vorfälle zu beheben und ein erneutes Auftreten zu verhindern.**

- Überprüfung und Aktualisierung der Richtlinie Diese Richtlinie und die zugehörigen Verfahren werden in regelmäßigen Abständen überprüft und aktualisiert, wobei die sich ändernde Bedrohungsumgebung und die Geschäftsanforderungen berücksichtigt werden.

6. Die Mitarbeiterbeziehungen unserer Institution

**Unser Unternehmen arbeitet nach den folgenden Richtlinien, um ein professionelles und respektvolles Arbeitsumfeld zu gewährleisten:**

- Wir bieten Chancengleichheit bei der Einstellung und Beschäftigung. Wir bieten unseren Mitarbeitern Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung. Wir setzen eine faire und wettbewerbsfähige Lohnpolitik um. Wir würdigen berufliche Leistungen und sorgen für ein sicheres Arbeitsumfeld.
- 

## **7. Die Außenbeziehungen unserer Institution**

### **7.1. Kommunikation mit Stakeholdern**

Unsere Institution strebt durch offene und ehrliche Kommunikation mit ihren Stakeholdern vertrauensvolle Beziehungen an. Wir erbringen Dienstleistungen im Rahmen ethischer Werte und berücksichtigen die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Stakeholder. Um unsere Geschäftstätigkeit erfolgreich und nachhaltig zu gestalten, müssen wir effektiv mit verschiedenen Stakeholdern kommunizieren. Diese Stakeholder und Kommunikationsformen lassen sich wie folgt zusammenfassen: - Patienten

- **Beratung und Information: Patienten werden ausführlich über den Ablauf einer Haartransplantation informiert.** Wir bieten umfassende Beratung zu Behandlungsmöglichkeiten, Patientenerwartungen, Risiken und Kosten. Terminvereinbarung und Nachsorge: Wir kümmern uns um die Terminvereinbarung und Nachsorge Ihrer Patienten. Feedback- und Beschwerdemanagement: Wir stellen sicher, dass Feedback gesammelt und Beschwerden effektiv bearbeitet werden, um die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und potenzielle Probleme zu lösen.

#### -Ministerium für Gesundheit und Qualitätsbetriebsprozesse

- **Berichterstattung und Dokumentation**: Bereitstellung regelmäßiger Berichte, die vom Gesundheitsministerium gefordert werden und wir sorgen für die Einreichung der erforderlichen Unterlagen.
- **Inspektionen**: Durch die Mitwirkung bei Auditprozessen stellen wir die notwendigen Informationen und Zugänge bereit.
- **Anpassung und Verbesserung**: Wir halten uns an die Standards und Vorschriften des Gesundheitsministeriums. Gleichzeitig bei Bedarf nehmen wir Änderungen an unseren Verfahren vor.

#### -Mitarbeiter und medizinisches Fachpersonal

- **Aus- und Weiterbildung**: Wir sorgen dafür, dass unsere Mitarbeiter ihre Kenntnisse und Fähigkeiten durch kontinuierliche Weiterbildung verbessern.
- **Interne Kommunikation**: Wir sorgen für einen reibungslosen Betriebs durch den Aufbau eines effektiven Kommunikationsnetzwerks zwischen den Mitarbeitern und sorgen dafür.
- **Motivation und Unterstützung**: Motivationsprogramme zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit und wir implementieren Unterstützungsmechanismen.

## 7.2. Patientenbeziehungen und Patientenrechte

Vertrauen, Respekt und Transparenz sind grundlegende Faktoren in der Patientenbeziehung. Unsere Mitarbeiter müssen sich gegenüber unseren Patienten an folgenden Grundsätzen orientieren:

- Respektieren der Patientenvertraulichkeit.
- Bereitstellung genauer und vollständiger Informationen für Patienten. Einholen der
- Einwilligung des Patienten für medizinische

Die **Einwilligung des Patienten** ist ein zentraler Bestandteil der Patientenrechte in der Türkei, die die Patientenrechte regelt und die Beziehung zwischen Patienten und medizinischem Fachpersonal bei der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen definiert. Sie trat am 1. August 1998 in Kraft und wurde im Laufe der Zeit mehrfach geändert.

### **Patientenrechteverordnung Allgemeine Informationen:**

Ziel dieser Verordnung ist es, die Patientenrechte bei der Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen zu schützen und ethische und rechtliche Rahmenbedingungen für die Gesundheitsversorgung zu schaffen. Ziel der Verordnung ist es, die Patientenrechte in Gesundheitseinrichtungen und -organisationen zu wahren und sicherzustellen, dass Angehörige der Gesundheitsberufe im Einklang mit diesen Rechten handeln. Die wichtigsten Artikel der Verordnung:

#### - Anspruch auf Inanspruchnahme des Dienstes im Allgemeinen

- Jeder Mensch hat das Recht auf Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen, unabhängig von Sprache, Religion, Rasse, Konfession, Geschlecht oder ähnlichen Diskriminierungen.
- Gesundheitsdienstleistungen müssen fair und gleichberechtigt erbracht werden.

#### - Auskunftsrecht und Auskunftersuchen

- Patienten genaue und ausreichende Informationen über ihren Gesundheitszustand, geplante medizinische Eingriffe sowie die Risiken und Nebenwirkungen dieser Eingriffe zu geben. Patienten über ihr Recht zu informieren, von ihrem Gesundheitsdienstleister sämtliche Informationen und Unterlagen anzufordern.

#### - Recht auf Privatsphäre

- Die Vertraulichkeit der persönlichen Daten und Informationen über den Gesundheitszustand der Patienten muss gewährleistet sein. Die Privatsphäre der Patienten muss respektiert werden und es müssen die notwendigen Vorkehrungen getroffen werden.

#### - Recht auf Zustimmung und Erlaubnis

- Medizinische Eingriffe müssen mit der Einwilligung des Patienten erfolgen. Der Patient hat das Recht, die vorgeschlagene Behandlung abzulehnen oder abzubrechen.

#### - Recht auf Sicherheit

- Patienten darüber zu informieren, dass sie das Recht haben, die Gewährleistung ihrer physischen und psychischen Sicherheit während der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen zu verlangen und den Umgang mit negativen Folgen sicherzustellen.

#### **-Das Recht auf die Erfüllung religiöser Bedürfnisse**

- Um sicherzustellen, dass Patienten ihren Glauben ausüben und religiöse Dienste in Übereinstimmung mit ihren religiösen Überzeugungen in Anspruch nehmen können, sollten Gesundheitseinrichtungen Vorkehrungen treffen, um den religiösen Bedürfnissen der Patienten gerecht zu werden.

#### **- Beschwerde- und Klagerecht**

- Wir möchten unsere Patienten über ihr Recht auf Beschwerde bei Problemen oder Verstößen bei der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen informieren und dafür sorgen, dass etwaige negative Folgen bewältigt werden. Wir möchten die Patienten über ihr Recht auf Klageerhebung bei erlittenen Schäden informieren und dafür sorgen, dass etwaige negative Folgen bewältigt werden.

#### **- Schutz vor Diskriminierung aufgrund von Rasse, Sprache, Religion, Sekte und Geschlecht**

Unsere Einrichtung legt Wert auf den Schutz der Patientenrechte, insbesondere vor Diskriminierung aufgrund von Rasse, Sprache, Religion, Konfession und Geschlecht. Diskriminierung in der Gesundheitsversorgung ist verboten und bringt ethische und rechtliche Verantwortung mit sich. Wir gewährleisten die Kontinuität und Durchsetzung des Grundsatzes: „Unsere medizinischen Fachkräfte müssen Patienten gleich und fair behandeln und dürfen in keiner Weise diskriminieren.“

#### **Umsetzung der Verordnung**

- Unsere Einrichtung stellt die notwendigen Informationen zu Patientenrechten bereit und stellt sicher, dass die Patienten über diese Rechte informiert sind. Ziel unserer Einrichtung ist es, die Qualität der Gesundheitsdienstleistungen zu verbessern und die Patientenrechte zu schützen, indem wir die Beziehung zwischen Patienten und medizinischem Fachpersonal regeln. Darüber hinaus ist es unser Ziel, die Verbindlichkeit aller unserer Gesundheitsdienstleistungen für unsere Patienten sicherzustellen und zu schützen.

7.3. Beziehungen zwischen dem Gesundheitsministerium und den Gesundheitsdirektionen der Provinzen und Bezirke

#### **Die Gesundheitszentren in der Türkei werden vom Gesundheitsministerium reguliert und beaufsichtigt. Diese Beziehungen und Regelungen lassen sich unter den folgenden Hauptüberschriften zusammenfassen:**

- Dokumente und Genehmigungen:

- Um den Betrieb aufnehmen zu können, muss unsere Einrichtung Unterlagen und Betriebsgenehmigungen vom Gesundheitsministerium einholen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Zentren gemäß bestimmten Standards und Vorschriften arbeiten und die Einrichtung mit voller Kompetenz arbeitet.

#### **- Audits und Standards:**

- Das Gesundheitsministerium führt regelmäßige Inspektionen unserer Einrichtung durch. Diese Inspektionen umfassen Aspekte wie Hygienebedingungen, verwendete Materialien, Personalkompetenz und Patientensicherheit und stellen sicher, dass unsere Einrichtung diese Inspektionsrichtlinien einhält. Unsere Einrichtung stellt sicher, dass unsere Klinik gemäß den vom Ministerium festgelegten Gesundheitsstandards arbeitet.

#### **- Personalqualifikationen**

- Unsere Einrichtung fördert und ermöglicht Ärzten, medizinischem Personal und anderen Mitarbeitern unserer Klinik die regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungen.

#### **- Patientenrechte und -sicherheit:**

- Wir stellen sicher, dass die Patientenrechte respektiert werden und die Leistungen in unserer Einrichtung unter Einhaltung hoher Sicherheitsstandards erbracht werden. Wir gewährleisten sorgfältig die Einverständniserklärung, den Schutz personenbezogener Daten und die Privatsphäre der Patienten.

#### **- Beschwerde- und Überwachungsmechanismen:**

- Patienten können ihre negativen Erfahrungen oder Beschwerden dem Gesundheitsministerium melden. Wir prüfen diese Beschwerden und ergreifen die notwendigen Maßnahmen, bevor das Zentrum Sanktionen verhängt und die entsprechenden Prozesse steuert. Wir verfügen außerdem über Feedback-Mechanismen, um die Qualität der Gesundheitsdienstleistungen zu überwachen und zu verbessern.
- Unsere Institution stellt sicher, dass alle ihre Aktivitäten den gesetzlichen Bestimmungen und Regierungsrichtlinien entsprechen.

**7.4. Soziale Verantwortung: Aus sozialem Verantwortungsbewusstsein schaffen wir einen Mehrwert für Bildung, Umwelt und Gesellschaft, indem wir etablierte Organisationen wie die Türkische Bildungsvereinigung (TED), die TEMA-Stiftung und die Stiftung für leukämiekranken Kinder (LÖSEV) unterstützen und ein Leuchtfieber der Hoffnung für leukämiekranken Kinder sind.**

7.5. Kundenbetreuung: Die Zufriedenheit unserer Patienten hat für unser Zentrum höchste Priorität. Wir sind bestrebt, die Erwartungen unserer Patienten durch respektvollen und professionellen Service zu erfüllen. Wir sind die bevorzugte Wahl für unsere Patienten oder ihre Familien, die medizinische Leistungen außerhalb ihres Heimatlandes suchen. Wir bieten erschwingliche Preise, hohe Servicestandards und Zugang zu unseren erfahrenen Ärzten.

Die wichtigsten Elemente der Kundenbeziehungen unserer Organisation:

#### **Beratung und Information**

- **Vorher:** Detaillierte Informationen zu Anreise, Unterkunft, Behandlungsablauf und Kosten für die antragstellenden Patienten informiert zu werden.
- **Dabei:** Die Patienten werden während des gesamten Behandlungsverlaufs informiert und alle Fragen werden beantwortet.
- **Post:** Unterstützung der Patienten während der Nachsorge und Genesung.

#### **Behandlungsplanung und -koordination**

- Erstellen von auf die medizinischen Bedürfnisse der Patienten zugeschnittenen Behandlungsplänen und deren detaillierte Präsentation gegenüber den Patienten. Vereinbaren von Terminen zu geeigneten Terminen und Koordinieren des gesamten Ablaufs.

#### **Patientensicherheit und Komfort**

- Gewährleistung der Sicherheit und des Komforts der Patienten während der Inanspruchnahme von Gesundheitsdienstleistungen. Bereitstellung von Unterstützungsleistungen wie Unterkunft, Verpflegung und Getränken sowie Transport, um den Komfort der Patienten zu gewährleisten.

#### **Sprachliche und kulturelle Anpassung**

- Zeigen Sie Feingefühl bei der Bereitstellung sprachlicher Unterstützung oder Übersetzungsdienste für ausländische Patienten. Zeigen Sie Feingefühl bei der angemessenen Kommunikation durch Verständnis für die kulturellen Unterschiede der Patienten.

#### **Qualitätssicherung und Patientenzufriedenheit**

- Bereitstellung hochwertiger Gesundheitsdienstleistungen und Sicherstellung der Einhaltung internationaler Standards, Messung der Patientenzufriedenheit nach der Behandlung und Einholung von Feedback zur Verbesserung der Prozesse,

#### **Rechtliche und finanzielle Unterstützung**

- Beratung und Unterstützung bei rechtlichen und finanziellen Fragen, die während der Behandlung auftreten können. Sicherstellung, dass Preis- und Zahlungsoptionen entsprechend den Bedürfnissen des Patienten festgelegt werden.

#### **Langfristige Beziehungen**

- Sicherstellung der Nachsorge der Patienten nach der Behandlung und Pflege langfristiger Beziehungen, Aufrechterhaltung der regelmäßigen Kommunikation mit den Patienten hinsichtlich zukünftiger Bedürfnisse und Erhöhung der Wahrscheinlichkeit, Stammkunden zu gewinnen.

7.6. Lieferantenbeziehungen Wir halten uns bei der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten an ethische und faire Verhaltensregeln. Gegenseitiges Vertrauen und Ehrlichkeit sind die Grundlage unserer Geschäftsbeziehungen.

7.7. Beziehungen zu Wettbewerbern und Mitbewerbern Wir halten uns im Verhältnis zu unseren Wettbewerbern an die Grundsätze des ehrlichen und fairen Wettbewerbs. Wir wahren ethische Standards in der Branche, indem wir unlauteren Wettbewerb vermeiden.

#### **7.8. Umweltschutz**

Unser Zentrum legt Wert auf Umweltschutz und setzt umweltfreundliche Praktiken ein. Im Einklang mit diesem Grundsatz stellen wir sicher, dass der im Zentrum anfallende Abfall gemäß den Gesundheitsstandards entsorgt wird. In diesem Rahmen legen wir großen Wert darauf, unsere Mitarbeiter für das Abfallmanagement zu sensibilisieren.

## **8. Unsere Praktiken, Regeln und Grundsätze für ethisches Verhalten, die unsere Mitarbeiter befolgen müssen**

### **8.1 Ethikregeln**

; Die Grundsätze und Arbeitspraktiken, die die Mitarbeiter der Smile Clinic bei der Erfüllung ihrer Aufgaben einhalten müssen

Diese Grundsätze beinhalten Regelungen zur Geschäftsordnung. Ziel dieser Grundsätze ist es, unsere Erwartungen, Standards und ethischen Praktiken als Grundlage für alle unsere Geschäftsbeziehungen und Transaktionen festzulegen und etwaigen Streitigkeiten und Interessenkonflikten vorzubeugen.

### **8.2 Organisation der Ethikkommission**

Ethische Unstimmigkeiten werden im Ethikkomitee der Smile Clinic geklärt. Das Ethikkomitee besteht aus Arbeitgebern, Arbeitgebervertretern, verschiedenen Abteilungsleitern und dem Personalleiter. Der Personalleiter fungiert als Berichterstatter des Ethikkomitees.

Ethikkommission;  
-Mehmet ERDOĞAN  
-Gökay BILGIN  
-Nesli SAĞDİNÇ  
-Selahattin OLCA  
-Erhan EERDEM

-Erhan ATALAR. (Falls es für notwendig erachtet wird, können auch Zeugen oder Abteilungsleiter, die mit dem Thema in Verbindung stehen, in das Gremium aufgenommen werden.)

- Die Arbeit der Ethikkommission erfolgt vertraulich, Entscheidungen werden protokolliert. Informationen, Dokumente und Stellungnahmen zu Verstößen werden ebenfalls in das Protokoll aufgenommen und vom Vorsitzenden und den Mitgliedern unterzeichnet. Entscheidungen aus Untersuchungen und Überprüfungen werden zeitnah umgesetzt und den zuständigen Abteilungen gemeldet. Alle diese Vorgänge werden ohne Einflussnahme von Untergebenen oder Vorgesetzten durchgeführt. Die Arbeit des Ethikausschusses kann bei Bedarf überarbeitet werden.

### **8.3 Arbeitsgrundsätze der Ethikkommission**

-Die Ethikkommission führt ihre Arbeit im Rahmen der nachstehend aufgeführten Grundsätze durch:

- Sie behandelt Meldungen und Beschwerden sowie die Identität der Meldenden oder Beschwerenden vertraulich.
- Die Untersuchung erfolgt unter Beachtung der Vertraulichkeitsregeln.
- Ist befugt, Informationen, Dokumente und Beweise im Zusammenhang mit der Untersuchung direkt bei der betreffenden Einheit anzufordern.
- Der Ermittlungsverlauf wird von Beginn an in einem schriftlichen Bericht festgehalten. Informationen, Beweismittel und Dokumente werden in den Bericht aufgenommen.
- Das Protokoll wird vom Vorsitzenden und den Mitgliedern unterzeichnet.
- Die Untersuchung wird dringend durchgeführt und das Ergebnis wird so schnell wie möglich erreicht.
- Die vom Vorstand getroffenen Entscheidungen werden sofort umgesetzt.
- Die zuständigen Ämter und Behörden werden über das Ergebnis informiert.

Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben in dieser Angelegenheit handeln der Vorsitzende und die Mitglieder des Vorstands unabhängig und unbeeinflusst von ihren Abteilungsleitern und der Organisationshierarchie. Sie dürfen in dieser Angelegenheit weder Druck noch Indoktrination ausgesetzt sein.

Der Ausschuss kann bei Bedarf die Meinung von Sachverständigen einholen und Experten hinzuziehen, wobei er Vorkehrungen trifft, die die Vertraulichkeitsgrundsätze während der Untersuchung nicht verletzen.

Sollten unsere Mitarbeiter von einem Verstoß gegen den Verhaltenskodex der Smile Clinic oder die gesetzlichen Bestimmungen unseres Unternehmens erfahren, sind sie verpflichtet, den Vorfall zunächst ihrem direkten Vorgesetzten oder der Personalabteilung zu melden. Vorsätzlich falsche und/oder verleumderische Meldungen gelten als Verstoß gegen den Verhaltenskodex.

9. Unsere ethischen Regeln und Grundsätze;

### **9.1 Geistige Eigentumsrechte**

- Sicherstellen, dass Rechtsverfahren rechtzeitig eingeleitet und abgeschlossen werden, um die geistigen Eigentumsrechte an neu entwickelten Produkten, Prozessen und Software zu sichern.

- Um die bewusste unbefugte Nutzung von Patenten, Urheberrechten, Geschäftsgeheimnissen, Marken, Computerprogrammen oder anderen geistigen und gewerblichen Eigentumsrechten anderer Unternehmen zu vermeiden.

#### 9.2 Informationsmanagement

- Sicherstellen, dass alle Rechtsunterlagen ordnungsgemäß aufbewahrt werden.
- Beantwortung von Informationsanfragen Dritter, die für das Institut als vertraulich eingestuft sind, ohne die Zustimmung der Geschäftsleitung.
- Mit der gebotenen Sorgfalt sicherzustellen, dass die Aussagen und Berichte der Institution der Realität entsprechen.

#### 9.3 Sicherheit und Krisenmanagement

- Ergreifen der notwendigen Vorkehrungen zum Schutz der Mitarbeiter, Informationen und Informationssysteme, Klinikgebäude und Bürogebäude des Unternehmens vor möglichem Terrorismus, Naturkatastrophen und böswilligen Angriffen. Erstellen der notwendigen Krisenplanung für das
- Notfallmanagement im Falle von Terrorismus, Naturkatastrophen usw., um so die Kontinuität des Geschäftsbetriebs mit minimalen Verlusten im
- Krisenfall zu gewährleisten. Ergreifen aller Arten von Vorkehrungen, um Diebstahl oder Beschädigung des Vermögens der Institution zu verhindern.

#### 9.4 Datenschutz

- In dem Bewusstsein zu handeln, dass die Finanz- und Geschäftsgeheimnisse unseres Instituts, Informationen, die seine Wettbewerbsfähigkeit schwächen können, Personalrechte und -informationen sowie Vereinbarungen mit Geschäftspartnern der „Vertraulichkeit“ unterliegen, und deren Schutz und Vertraulichkeit sicherzustellen.
- Die für die Arbeit erlangten Informationen und Dokumente nicht an unbefugte Personen oder Behörden innerhalb oder außerhalb der Institution weiterzugeben, zu keinem Zweck, und sie nicht für spekulative Zwecke (direkt oder indirekt) zu verwenden.
- Nicht öffentliche Informationen über die Unternehmen, mit denen sie zusammenarbeiten, ihre Kunden und andere Personen und Unternehmen, mit denen sie Geschäfte machen, nicht für andere Zwecke als den vorgesehenen zu verwenden und sie nicht ohne die erforderlichen Genehmigungen an Dritte weiterzugeben.

#### 9.5 Respekt und Privatsphäre am Arbeitsplatz

- Die Mitarbeiter von Smile Hair handeln offen, respektvoll, ehrlich, verantwortungsbewusst und im
- Rahmen der Höflichkeitsregeln, wenn sie ihre Gedanken und Meinungen miteinander teilen.
- Mündliche, schriftliche und elektronische Kommunikation zwischen Einzelpersonen darf ohne deren vorherige Zustimmung nicht aufzeichnet, an andere weitergegeben, veröffentlicht oder für andere als die vorgesehenen Zwecke verwendet werden. Kommt es zwischen Mitarbeitern zu emotionaler Intimität, Flirts usw., sind sie verpflichtet, dies ihrem Vorgesetzten oder der Personalabteilung zu melden.

#### 9.6 Belästigung und psychologische Schikane

- Jegliche Verletzung der Privatsphäre durch körperliche, sexuelle und/oder emotionale Belästigung unserer Mitarbeiter oder unserer Stakeholder, mit denen wir Geschäftsbeziehungen unterhalten, sei es am Arbeitsplatz oder an anderen Orten, an denen sie sich aus geschäftlichen Gründen aufhalten, wird nicht toleriert. Jede negative Einstellung oder jedes negative Verhalten gegenüber Personen, die solche Verstöße melden oder bei der Untersuchung mitwirken, gilt als Verstoß gegen unseren Ethikkodex. Wir
- tolerieren kein systematisches und geplantes Verhalten, das darauf abzielt, die betroffene Person von der Arbeit zu entfremden, ihre Leistung zu mindern oder sie zur Kündigung zu bewegen, da dies als psychische Belästigung (Mobbing) gewertet werden kann.

#### 9.7 Schaffung und Aufrechterhaltung eines fairen und sicheren Arbeitsumfelds

- Die Unternehmenspraktiken entsprechen allen geltenden Gesetzen und Vorschriften zu Beschäftigung und Arbeitsleben. Die Mitarbeiter des Unternehmens erfüllen im Rahmen ihrer Tätigkeit alle gesetzlichen Anforderungen und handeln konform. Die Personalrichtlinien und -praktiken von Smile Hair gewährleisten
- Fairness in allen Bereichen, einschließlich Einstellung, Beförderung, Versetzung, Rotation, Leistungsmanagement, Vergütung, Prämien, Zusatzleistungen, Schulungen und mehr. Diskriminierung von Mitarbeitern aufgrund von Sprache, Rasse, Hautfarbe, Geschlecht, politischer Zugehörigkeit, Glauben,
- Religion, Konfession, Alter, körperlicher Behinderung und ähnlichen Gründen ist inakzeptabel. Es wird sichergestellt, dass die physische Arbeitsumgebung und die Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz für alle Mitarbeiter gesund und sicher sind.
- Führungskräften ist es untersagt, mit Mitarbeitern Kredit- und Schuldverhältnisse einzugehen.

#### 9.8 Vermeidung von Interessenkonflikten

- Unter Interessenkonflikten versteht man alle Vorteile, die Mitarbeitern, ihren Verwandten, Freunden oder Personen oder Organisationen, mit denen sie verbunden sind, gewährt werden, sowie alle finanziellen oder persönlichen Interessen im Zusammenhang mit ihnen, die die unparteiische Erfüllung ihrer Aufgaben beeinträchtigen oder beeinträchtigen können.

#### 9.9 Unterlassenes Handeln zugunsten der eigenen Person oder der Angehörigen

- Sich selbst, Verwandten oder Dritten keinen unlauteren Vorteil zu verschaffen, indem man seinen Titel und seine Autorität ausnutzt. Falls der Mitarbeiter und die Personen in der Entscheidungsposition ersten Grades in Bezug auf dieselbe Stelle im Unternehmen, das Kunde oder Lieferant ist, Verwandte ersten Grades sind, informieren Sie den Vorgesetzten.
- Informieren Sie den Vorgesetzten, wenn bekannt wird, dass Verwandte Anteile oder finanzielle Interessen an einem anderen Unternehmen besitzen, mit dem sie Geschäftsbeziehungen unterhalten.

#### 9.10 Teilnahme an Vertretungs- und Organisationseinladungen

- Die Teilnahme an Einladungen wie Konferenzen, Empfängen, Werbeveranstaltungen, Seminaren usw., die der allgemeinen Teilnahme offen stehen und von Personen oder Institutionen organisiert werden, mit denen wir eine Geschäftsbeziehung haben oder haben könnten, sowie an sportlichen Aktivitäten, Inlands-/Auslandsreisen usw., die als entscheidungsbeeinflussend angesehen werden oder werden könnten, unterliegt der Genehmigung des jeweiligen Verantwortlichen/Managers/Direktors/Gründungspartners für alle Einheiten.

#### 9.11 Empfangen und Geben von Geschenken

Bei der Pflege von Beziehungen zu privaten oder öffentlichen Personen und Organisationen, die Geschäftsbeziehungen mit unserer Institution aufbauen oder pflegen möchten;

- Keine Geschenke annehmen oder anbieten, die den Eindruck von Unregelmäßigkeit erwecken oder ein Abhängigkeitsverhältnis hervorrufen oder als solches wahrgenommen werden können, mit Ausnahme von Geschenken, die im Einklang mit Handelsbräuchen, Traditionen und Bräuchen gegeben werden, oder von Souvenir-/Werbematerialien.
- Von Lieferanten, Patienten oder Dritten keine als unangemessen empfundenen Rabatte oder Vergünstigungen zu verlangen, diese Dritten nicht anzubieten und diese nicht anzunehmen, wenn sie angeboten werden.

#### 9.12. Verbot politischer Betätigung

- Politische Aktivitäten sind in unserer Zentrale verboten. Unseren Mitarbeitern ist es untersagt, ihre politischen Ansichten am Arbeitsplatz zu vertreten.

#### 9.13. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Wir bieten ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld für:

- Für die Sicherheit der Mitarbeiter werden die notwendigen Vorkehrungen getroffen. Es werden Schulungen zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- organisiert.
- Notfallpläne werden erstellt.

#### 9.14 Pflicht zur Meldung von Verstößen Mitarbeiter müssen Verstöße gegen ethische Regeln ihren Vorgesetzten oder der Ethikkommission melden.

##### -Für Mitarbeiter;

- Untergebenen und Vorgesetzten gegenüber respektvoll und gehorsam zu sein, im Rahmen der
- ethischen Regeln und der einschlägigen Gesetze gemäß den Vorschriften zu handeln, sich mit den
- allgemeinen und arbeitsplatzbezogenen Richtlinien und Verfahren vertraut zu machen, die für das
- Unternehmen gelten, sich in Angelegenheiten, die ihn selbst oder andere betreffen, mit seinem/ihrem
- Vorgesetzten und der Personalabteilung zu beraten, vorzuschlagen, dass seine/ihre Meinungen und
- Vorschläge, die in den Rahmen der ethischen Regeln fallen könnten, in die Regeln aufgenommen
- werden, seine/ihre Verantwortlichkeiten zu bestimmen, alle relevanten Fakten und Informationen zu
- prüfen, die entsprechenden Richtlinien, Verfahren und Berufsstandards des Unternehmens zu
- konsultieren, zur Risikominderung beizutragen, sich in allen Angelegenheiten mit den zuständigen
- Einheiten zu beraten, das Gelernte mit anderen zu teilen, keine Interessenkonflikte zu begehen.
- 
- 

##### -Für den Ethikberater;

- Der Ethikberater ist die ranghöchste Führungskraft, die für die Personalabteilung von Smile Hair
- verantwortlich ist. Er oder sie berät und begleitet Mitarbeiter bei Fragen und Problemen zu ethischen Fragen im Unternehmen.

- Ethische Nichtkonformitäten, die nicht innerhalb des Unternehmens gelöst werden können oder einer Untersuchung bedürfen, an die Ethikkommission weiterzuleiten. Auf Anfrage der Ethikkommission zur
- Lösung der eingegangenen ethischen Nichtkonformitäten innerhalb des Unternehmens beizutragen. Der Ethikkommission regelmäßig oder auf Anfrage eingehende ethische Fragen und Nichtkonformitäten sowie deren Ergebnisse zu melden. Bei Untersuchungen der Ethikkommission als Ansprechpartner des Unternehmens zu fungieren und die notwendige Unterstützung für die Untersuchungen bereitzustellen. Die
- Wirksamkeit der im Unternehmen durchgeführten ethischen Praktiken zu überwachen, zu verfolgen und bei ihrer Umsetzung zu unterstützen.
- 

**-Für Administratoren;**

- Die Schaffung und Aufrechterhaltung einer Unternehmenskultur und eines Arbeitsumfelds, das ethische Regeln unterstützt, sicherzustellen, durch sein Verhalten ein Beispiel für die Umsetzung ethischer
- Regeln zu geben, seine Mitarbeiter in ethischen Regeln zu schulen, seine Mitarbeiter dabei zu unterstützen, ihre Fragen, Beschwerden und Mitteilungen bezüglich ethischer Regeln an die entsprechenden Einheiten weiterzuleiten, ihnen bei der Konsultation Anleitungen zu geben, was zu tun ist, und alle übermittelten Mitteilungen zu berücksichtigen.

**10. Durchsetzung der Disziplin**

Verhaltensweisen, die gegen ethische Grundsätze verstoßen, werden objektiv bewertet und notwendige Disziplinarmaßnahmen ergriffen. Verstöße gegen den Verhaltenskodex werden mit folgenden Disziplinarmaßnahmen geahndet:

- Wird ein vorsätzliches Fehlverhalten festgestellt, können Kündigungen (gemäß den einschlägigen arbeitsrechtlichen Bestimmungen) und gegebenenfalls rechtliche Schritte eingeleitet werden. Frühere vorteilhafte Handlungen einer Person, die wissentlich einen ungerechtfertigten Vorteil verschafft hat, können in der Entscheidung keinen Grund für eine teilweise oder vollständige Entlastung darstellen.
- Liegt kein Missbrauch vor oder liegt eine Fahrlässigkeit aufgrund von Unachtsamkeit oder Unwissenheit vor, erfolgt eine der Tragweite des Vorfalls angemessene mündliche oder schriftliche Verwarnung.
- Gemäß Artikel 25 des Arbeitsgesetzes Nr. 4857 behält sich der Arbeitgeber das Recht vor, das Arbeitsverhältnis aus triftigem Grund fristlos zu kündigen.  
Die Bestimmungen des Artikels 25 können vom Arbeitgeber ohne Entscheidung des Disziplinarrats umgesetzt werden. Bei Verhaltensweisen, die in den Anwendungsbereich von Artikel 25/II des Arbeitsgesetzes fallen, bei grober Fahrlässigkeit und/oder in Notsituationen leitet die Personalabteilung, falls erforderlich, mit Zustimmung des Vorstands und der Stellungnahme des Rechtsberaters der Institution das Verfahren zur fristlosen Kündigung des Arbeitsvertrags des betreffenden Mitarbeiters ohne Anrufung des Disziplinarrats ein und führt die erforderlichen Verfahren durch, um die erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Die Strafen sind im DISZIPLINARPLAN aufgeführt.

Die Informationen in diesem Buch unterstreichen einmal mehr die Bedeutung ethischer Werte in unserem Geschäfts- und Sozialleben. Wir dürfen nicht vergessen, dass Ethik nicht nur ein Regelwerk ist, sondern auch die Verantwortung, das Richtige zu tun. In jeder Situation sollte es unsere oberste Priorität sein, fair und respektvoll zu handeln, geleitet von unserem Gewissen und unserer Vernunft, und die Rechte der Gesellschaft und des Einzelnen zu respektieren. Ein Leben nach ethischen Grundsätzen bildet die Grundlage nicht nur der individuellen, sondern auch der gesellschaftlichen Entwicklung. Die Rolle jedes Einzelnen auf diesem Weg besteht darin, seinen Werten treu zu bleiben und sie für eine bessere Zukunft in den Mittelpunkt seines Lebens zu stellen.

***Smile Hair Klinik***