



Smile Hair Clinic Etik Kurallar ve Uygulama El Kitabı

İçindekiler

1. Giriş
2. Misyon,
3. Vizyon
4. Kalite Politikamız
5. Bilgi Güvenliği Politikamız
6. Kurumumuz Çalışan İlişkileri
7. Kurumumuz Harici İlişkileri
 - 7.1. Paydaşlarla İletişim
 - 7.2. Hasta İlişkileri Ve Hakları
 - 7.3. Sağlık Bakanlığı, İl Ve İlçe Sağlık Müdürlüğü İlişkileri
 - 7.4. Sosyal Sorumluluk
 - 7.5. Müşteri İlişkileri
 - 7.6. Tedarikçi İlişkileri
 - 7.7. Rakip Ve Rekabet İlişkileri
 - 7.8. Çevrenin Korunması
8. Çalışanların Uyması Gereken Etik Davranış Kuralları
 - 8.1. Etik Kurallar
 - 8.2. Etik Kurul Organizasyonu
 - 8.3. Etik Kurul Çalışma İlkeleri
9. Etik Kural Ve İlkelerimiz
 - 9.1. Fikri Mülkiyet Hakları
 - 9.2. Bilgi Yönetimi
 - 9.3. Güvenlik Ve Kriz Yönetimi
 - 9.4. Gizlilik
 - 9.5. İş Yerinde Hayatı Ve Özel Hayatın Gizliliği
 - 9.6. Taciz Ve Psikolojik Bezdirme
 - 9.7. Adil Ve Güvenli Bir Çalışma Ortam Oluşturması Ve Sürdürülmesi
 - 9.8. Çıkar Çatışmasından Kaçınmak
 - 9.9. Kendi Veya Yakınlar Lehine İşlem Yapma
 - 9.10. Temsil Ve Organizasyon Davetlerine Katılım
 - 9.11. Hediye Almak Ve Vermek
 - 9.12. Siyasi Faaliyet Yasağı
 - 9.13. İşçi Sağlığı Ve İş Güvenliği
 - 9.14. İhlallerin Bildirim Yükümlülüğü
10. Disiplin Uygulaması

1. Giriş

Kurumumuz, etik değerlere bağlı olarak faaliyet göstermeyi ve her zaman en yüksek standartlarda hizmet sunmayı taahhüt eder. Bu kitapçık, tüm çalışanlarımızın ve iş ortaklarımızın uyması gereken etik kuralları ve prensipleri içermektedir. Etik kurallarımız; dürüstlük, şeffaflık, gizlilik, hasta güvenliği ve insan haklarına saygı temelinde şekillendirilmiştir.

2. Misyon

Smile Hair Clinic olarak misyonumuz, etik ilkelere bağlı, yenilikçi ve kişiye özel yaklaşımlarımızla, güvenilir ve yüksek kaliteli saç ekimi hizmeti sunarak hastalarımızın yaşam kalitesini artırmak.

3. Vizyon

Smile Hair Clinic olarak vizyonumuz, saç ekiminde dünya çapında güvenin, kalitenin ve yenilikçiliğin simgesi olmak.

4. Kalite Politikamız

Smile Hair Clinic olarak, küresel bir marka olma vizyonu doğrultusunda, yurt içi ve yurt dışı tüm operasyonlarımızda insan sağlığı ve mutluluğunu esas alan bir politika izliyoruz.

İlgili tüm ulusal ve uluslararası anlaşma, politika ve yasal sorumluluklarımızı yerine getirmeyi taahhüt ederiz. Kalite politikamızın temel unsurları şunlardır:

1. True Planning (Planlama):

- Hastalarımızın ihtiyaçlarını analiz ederek kişiye özel tedavi planları oluştururuz.
- Donör bölgeyi detaylı inceleyerek en uygun greft sayısını belirleriz.

2. True Hair Line Design (Saç Çizgisi Tasarımı):

- Doğal ve estetik görünümlü saç çizgisi tasarımı yaparız.
- Saç çizgisinin konumunu, hastanın yüz oranları ve yaşıyla uyumlu şekilde belirleriz.

3. True Execution (Gerçekleştirme):

- Operasyon gününde en yüksek seviyede hazırlık ve titizlikle çalışırız.
- Operasyonel mükemmeliyet kültürümüzü sürekli uygularız.

4. True Innovation (İnovasyon):

- Tıbbi inovasyon ve sürekli gelişim için çaba gösteririz.
- En etkili saç ekim tekniklerini uygulayarak hastalarımıza en iyi sonuçları sunarız.

5. Sürekli İyileştirme, Çalışan Gelişimi ve Kurum Kültürü:

- Tüm paydaşlarımızın talep ve beklentilerini karşılayarak süreçlerimizi sürekli iyileştiririz.
- Ulusal ve uluslararası sağlık standartlarına uygun, kalite politikamız çerçevesinde son teknolojiyi kullanarak konforlu ve etkin sağlık hizmeti sunarız.
- İnsan odaklı bir yaklaşımla çalışanlarımızı geliştirir ve yapılan her faaliyette kalite bilinci ve sorgulayıcı bakış açısını dikkate alırız.
- Karşılıklı saygı, anlayış, güven ve iletişim içerisinde ekip ruhu oluşturur, çalışan motivasyonunu ve memnuniyetini artırırız.
- Alanında deneyimli ve uzman kadromuz ile sağlık hizmeti sunarız.

Smile Hair Clinic olarak, kalite politikamızın temel unsurları doğrultusunda, ulusal ve uluslararası standartlarda, etik ve yenilikçi yaklaşımlarla hastalarımıza en iyi hizmeti sunmayı, yurt dışı operasyon hacmini ve kalitesini sürekli iyileştirmeyi taahhüt ediyoruz.

5. Bilgi Güvenliği Politikası

- Amaç ve Kapsam

Bu politika, Özel Smile Polikliniği'nin bütün bilgi varlıklarını korumak için gerekli güvenlik önlemlerini belirlemeyi ve uygulamayı amaçlamaktadır. Bu politika, Kuruluş içinde ve dışında bulunan tüm bilgi varlıklarını kapsar ve tüm çalışanlar, taşeronlar ve ilgili üçüncü şahıslar için geçerlidir.

- Sorumluluklar

Yönetim Taahhüdü: Kuruluş yönetimi, bilgi güvenliğinin sağlanması ve sürekli iyileştirilmesi için gereken kaynakları sağlamayı taahhüt eder. Bilgi Güvenliği Sorumlusu: Bilgi güvenliği politikasının uygulanmasından sorumlu kişi olarak atanmıştır ve güvenlikle ilgili tüm faaliyetleri denetler. Personel Sorumlulukları: Tüm çalışanlar, bilgi güvenliği politikasına uymak ve güvenlik ihlallerini bildirmekle yükümlüdür.

- Sınıflandırma ve Etiketleme

Tüm bilgi varlıkları, hassasiyetlerine göre sınıflandırılmalı ve uygun şekilde etiketlenmelidir. Sınıflandırma seviyeleri ve etiketleme standartları, Bilgi Güvenliği Sorumlusu tarafından Bilgi Güvenliği Politikasına uygun olarak belirlenir ve düzenli olarak gözden geçirilir.

- Erişim Kontrolü

Kullanıcı Kimlik Yönetimi: Her kullanıcı, işlevine uygun bir şekilde kimlik doğrulama ve yetkilendirme mekanizmaları ile erişim sağlar.

Erişim Politikaları: Her kullanıcı, sınıflandırılmış bilgilere sadece yetkilendirildiği düzeyde erişebilir. Erişim politikaları ve prosedürleri düzenli olarak gözden geçirilir ve güncellenir.

- Veri Koruma ve İzleme

Veri Koruma: Hassas bilgiler, Bilgi Güvenliği Politikası'na uygun teknik ve fiziksel güvenlik önlemleri ile korunur.

İzleme ve Denetim: Sistemler, ağlar ve kullanıcı aktiviteleri düzenli olarak izlenir ve denetlenir. Potansiyel güvenlik ihlalleri hızla tespit edilir ve güvenlik ihlallerine müdahale edilir.

- Eğitim ve Farkındalık

Tüm çalışanlar, düzenli olarak bilgi güvenliği eğitimlerine tabi tutulur ve güvenlik politikaları ve prosedürleri hakkında farkındalık oluşturulur.

- Olay Yönetimi

Güvenlik olayları ve ihlalleri hızla tespit edilir, incelenir ve rapor edilir. Olayların çözümü ve tekrarının önlenmesi için uygun düzeltici önlemler alınır.

- Politika Gözden Geçirme ve Güncelleme

Bu politika ve ilgili prosedürler, değişen tehdit ortamı ve iş gereksinimleri göz önünde bulundurularak düzenli aralıklarla gözden geçirilir ve güncellenir.

6. Kurumumuz Çalışan İlişkileri

Şirketimiz, profesyonel ve saygılı iş ortamımızı korumak için aşağıdaki kurallar çerçevesinde ilerlemektedir:

- İşe alımda ve istihdamda fırsat eşitliği sağlarız.
- Çalışanların eğitim ve gelişimlerine olanak tanırız.
- Adil ve rekabetçi ücret politikaları uyguluyoruz.
- Çalışma başarısını takdir eder, güvenli çalışma ortamı sağlarız.

7. Kurumumuz Harici İlişkileri

7.1. Paydaşlarla İletişim

Kurumumuz, paydaşlarla açık ve dürüst bir iletişim kurarak güvenilir ilişkiler geliştirmeyi amaçlar. Paydaşların beklenti ve ihtiyaçlarını dikkate alarak, etik değerler çerçevesinde hizmet sunar. Operasyonlarını başarılı ve sürdürülebilir bir şekilde yürütmek için çeşitli paydaşlarla etkili iletişim kurmak zorundadır. Bu paydaşlar ve iletişim türleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Hastalar

- **Danışmanlık ve Bilgilendirme:** Hastaların saç ekimi süreci hakkında detaylı bilgi alması sağlanır. Tedavi seçenekleri, hasta beklentileri, riskler ve maliyetler hakkında kapsamlı danışmanlık hizmetleri sağlarız.
- **Randevu ve Takip:** Hastaların randevu düzenlemeleri ve tedavi sonrası takiplerinin organize edilmesini yönetiriz.
- **Geri Bildirim ve Şikayet Yönetimi:** Hasta memnuniyetini artırmak ve olası sorunları çözmek için geri bildirimlerin toplanması ve şikayetlerin etkin bir şekilde yönetilmesini sağlarız.

-Sağlık Bakanlığı ve Kalite İşleyiş Süreçleri

- **Raporlama ve Belgelendirme:** Sağlık Bakanlığı tarafından istenen düzenli raporlamaların yapılmasını ve gerekli belgelerin sunulmasını sağlarız.
- **Denetimler:** Denetim süreçlerinde iş birliği yaparak gerekli bilgileri ve erişimi sağlarız.
- **Uyum ve İyileştirme:** Sağlık Bakanlığı'nın standart ve yönetmeliklerine uyum sağlarız. Aynı zamanda, gerektiği durumlarda prosedürlerimizde revizeler gerçekleştiririz.

-Personel ve Sağlık Profesyonelleri

- **Eğitim ve Gelişim:** Personelin sürekli eğitimlerle bilgi ve becerilerini geliştirmesini sağlarız.
- **İç İletişim:** Çalışanlar arasında etkili bir iletişim ağı kurarak operasyonların sorunsuz yürütülmesini sağlarız.
- **Motivasyon ve Destek:** Çalışan memnuniyetini artırmak için motivasyon sağlayan programlar ve destek mekanizmalarını hayata geçiririz.

7.2. Hasta İlişkileri ve Hasta Hakları

Hasta ilişkilerinde güven, saygı ve şeffaflık esastır. Çalışanlarımız, hastalarımıza karşı şu ilkelere uygun davranmalıdır:

- Hasta gizliliğine saygı göstermek.
- Hastalara doğru ve eksiksiz bilgi vermek.
- Tıbbi müdahalelerde hastaların onayını almak.
- Hastaların mahremiyetine özen göstermek.

"Hasta Hakları Yönetmeliği" Türkiye'de hasta haklarını düzenleyen ve sağlık hizmeti sunumu sırasında hasta ile sağlık çalışanları arasındaki ilişkiyi tanımlayan bir yönetmeliktir. 1 Ağustos 1998 tarihinde yürürlüğe girmiştir ve zaman içinde çeşitli değişiklikler yapılmıştır.

Hasta Hakları Yönetmeliği Genel Bilgi:

Bu yönetmelik, hastaların sağlık hizmeti alırken sahip oldukları hakları koruma altına almayı ve sağlık hizmeti sunumunda etik ve yasal çerçeveleri belirlemeyi amaçlar. Yönetmelik, sağlık kurum ve kuruluşlarında hasta haklarını güvence altına almayı ve sağlık çalışanlarının bu haklara uygun hareket etmesini sağlamayı hedefler,

Yönetmeliğin Temel Maddeleri:

- Hizmetten Genel Olarak Faydalanma Hakkı

- Herkes, dil, din, ırk, mezhep, cinsiyet ve benzeri hiçbir ayırım gözetilmeksizin sağlık hizmetlerinden yararlanma hakkına sahiptir.
- Sağlık hizmetleri adil ve eşit bir şekilde sunulmalıdır.

- Bilgilendirme ve Bilgi İsteme Hakkı

- Hastalara, sağlık durumları, önerilen tıbbi müdahaleler, bu müdahalelerin riskleri ve yan etkileri konusunda doğru ve yeterli bilgi akışı vermek.
- Hastalara, sağlık hizmeti sunucusundan her türlü bilgi ve belgeyi isteme haklarına sahip olduklarını bildirmek ve bilgilendirmek.

- Mahremiyet Hakkı

- Hastaların kişisel bilgilerinin ve sağlık durumlarına ilişkin bilgilerin gizli tutulmasına hassasiyet göstermek.
- Hastaların mahremiyetine saygı gösterilmeli ve bu konuda gerekli önlemleri almak.

- Rıza ve İzin Hakkı

- Tıbbi müdahaleler, hastanın bilgilendirilmiş onamı alınarak yapılmalıdır.
- Hasta, önerilen tedaviyi reddetme veya durdurma hakkına sahiptir.

- Güvenlik Hakkı

- Hastalara, sağlık hizmeti sunumu sırasında fiziksel ve psikolojik güvenliklerinin sağlanmasını talep etme haklarına sahip olduklarını bildirmek ve olumsuz sonuçların yönetimini sağlamak.

- Dini İhtiyaçların Karşıllanması Hakkı

- Hastalara, dini inançlarına uygun olarak ibadet etme ve dini hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak.
- Sağlık kurumları, hastaların dini ihtiyaçlarını karşılayacak düzenlemeleri yapmak.

- Şikâyet ve Dava Hakkı

- Hastalarımızın, sağlık hizmeti sunumunda karşılaştıkları olumsuzluklar ve ihlaller hakkında şikâyetle bulunma haklarına sahip olduklarını bildirmek ve olumsuz sonuçların yönetimini sağlamak.
- Hastalar, uğradıkları zararlar nedeniyle dava açma haklarına sahip olduklarını bildirmek ve olumsuz sonuçların yönetimini sağlamak.

- Irk, Dil, Din, Mezhep, Cinsiyet Ayrımcılığına Karşı Koruma

Kurumumuz, özellikle ırk, dil, din, mezhep, cinsiyet gibi ayrımcılık unsurlarına karşı hastaların haklarını koruma altına almayı vurgulamaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda ayrımcılık yapılması yasaklamış ve bu tür ayrımcılıklar, etik ve yasal sorumluluklar doğuracağını belirtmiştir. "Sağlık çalışanlarımız, hastalara eşit ve adil davranmalı, hiçbir şekilde ayrımcılık yapmamalıdır." İlkesinin devamlılığını ve kontrolünü sağlamak.

Yönetmeliğin Uygulanması

- Kurumumuzda, hasta haklarına ilişkin gerekli bilgilendirmeler yapılması ve hastaların bu haklardan haberdar olmasını sağlamak.
- Kurumumuz, hasta ve sağlık çalışanları arasındaki ilişkiyi düzenleyerek sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmayı ve hastaların haklarını korumayı amaçladığını ve tüm sağlık hizmetlerimiz ile hastalarımız için bağlayıcılığını sağlamak ve korumak.

7.3. Sağlık Bakanlığı, İl ve İlçe Sağlık Müdürlüğü İlişkileri

Türkiye'de sağlık hizmeti sunan merkezler, Sağlık Bakanlığı tarafından düzenlenir ve denetlenir. Bu ilişkiler ve düzenlemeler, aşağıdaki ana başlıklar altında özetlenebilir:

- Belge ve İzinler:

- Kurumumuzun faaliyete geçebilmesi için Sağlık Bakanlığı'ndan belge ve çalışma izinleri alması gerekmektedir. Bu, merkezlerin belirli standartlara ve yönetmeliklere uygun olarak çalıştığını garanti eder ve kurum olarak tüm yetkinliklere sahip olarak hizmet vermektedir.

- Denetimler ve Standartlar:

- Sağlık Bakanlığı, düzenli aralıklarla kurumumuzu denetler. Bu denetimler, hijyen koşulları, kullanılan malzemeler, personel yetkinlikleri ve hasta güvenliği gibi konuları kapsar ve bu konularda kurumumuz denetim kurallarına uygun ilerlemesini sağlar.
- Kurumumuz, kliniğimizin bakanlık tarafından belirlenen sağlık standartlarına uygun çalışmasını sağlar.

- Personel Yeterlilikleri

- Kurumumuz, kliniğimizde çalışan doktor ve sağlık personelinin ve diğer çalışanlarımızın düzenli olarak mesleki gelişim eğitimlerine katılmalarını teşvik eder ve imkanlar sunar.

- Hasta Hakları ve Güvenliği:

- Kurumumuzda hasta haklarına saygı gösterilmesini ve yüksek güvenlik standartlarında hizmet sunulmasını sağlarız.
- Hastaların bilgilendirilmiş onam alması, kişisel verilerin korunması ve hasta mahremiyetinin sağlanmasını hassasiyet ile sağlarız.

- Şikâyet ve İzleme Mekanizmaları:

- Hastalar, yaşadıkları olumsuz deneyimleri veya şikâyetlerini Sağlık Bakanlığı'na bildirim yapabilirler. Bu şikâyetleri değerlendirir ve merkez tarafından yaptırım yapılmadan önce gerekli tedbirleri alırız ve ilgili süreçleri yönetiriz.
- Ayrıca, sağlık hizmetlerinin kalitesini izlemek ve iyileştirmek için geri bildirim mekanizmaları bulundururuz.
- Kurumumuz, tüm faaliyetlerinde yasal düzenlemelere ve devlet politikalarına uygun hareket edilmesini sağlar.

7.4. Sosyal Sorumluluk:

Sosyal sorumluluk bilinciyle, Türk Eğitim Derneği (TED), TEMA Vakfı, ve Lösemili Çocuklar Vakfı (LÖSEV) gibi köklü kuruluşları destekleyerek, eğitime, çevreye ve lösemili çocuklara umut ışığı olarak topluma değer katmaktayız.

7.5. Müşteri İlişkileri

Hastalarımızın memnuniyeti, merkezimizin önceliklerinden biridir. Hastalarımıza saygılı ve profesyonel bir hizmet sunarak, onların beklentilerini karşılamak için çalışırız. Hastalarımızın veya sağlık hizmeti almak isteyen yakınlarının, bulundukları ülkeler dışında daha uygun fiyatlı, yüksek kaliteli hizmet standartı ve uzman doktorlarımıza erişim gibi olanaklarla tercih noktasındayız.

Kurumumuzun müşteri ilişkilerindeki ana unsurları:

Danışmanlık ve Bilgilendirme

- **Öncesi:** Başvuran hastaların seyahat, konaklama, tedavi süreci ve maliyetleri konusunda detaylı bilgilendirilmesi.
- **Süreçte:** Hastaların tedavi süreci boyunca sürekli olarak bilgilendirilmesi ve her türlü sorularının yanıtlanması.
- **Sonrası:** Tedavi sonrası bakım ve iyileşme sürecinde hastaların desteklenmesi.

Tedavi Planlaması ve Koordinasyon

- Hastaların tıbbi ihtiyaçlarına uygun olarak tedavi planlarının oluşturulması ve bu planların detaylı bir şekilde hastalara sunulması.
- Uygun tarihlerde randevuların ayarlanması ve tüm sürecin koordinasyonunun yürütülmesi.

Hasta Güvenliği ve Konforu

- Hastaların sağlık hizmeti alırken güvenliğinin sağlanması ve konforlarının dikkate alınması.
- Konaklama, yeme içme, ulaşım gibi destek hizmetlerinin sağlanması ile hastaların rahat ettirilmesi.

Dil ve Kültürel Uyum

- Yabancı hastalar için dil desteği sağlanması veya tercümanlık hizmeti sunulması konusunda hassasiyet gösterilmesi.
- Hastaların kültürel farklılıklarını anlayarak uygun bir şekilde iletişim kurulması konusunda hassasiyet gösterilmesi.

Kalite Güvencesi ve Hasta Memnuniyeti

- Yüksek kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulması ve uluslararası standartlara uygunluğunun sağlanması,
- Hastaların tedavi sonrası memnuniyetinin ölçülmesi ve geri bildirimlerin alınarak süreçlerin iyileştirilmesinin sağlanması,

Hukuki ve Finansal Destek

- Tedavi sürecinde ortaya çıkabilecek hukuki ve finansal konularla ilgili danışmanlık ve destek sağlanması.
- Fiyatlandırma ve ödeme seçeneklerinin hastaların ihtiyaçlarına göre belirlenmesinin sağlanması,

Uzun Vadeli İlişkiler

- Hastaların tedavi sonrası takibi ve uzun vadeli ilişkilerin sürdürülmesini sağlanması,
- Gelecekteki ihtiyaçlar için hastalarla düzenli iletişimin korunması ve tekrar eden müşteri olasılıklarının artırılmasını sağlanması.

7.6. Tedarikçi İlişkileri

Tedarikçilerimizle, iş birliği yaparken etik ve adil davranış kurallarına uyarız. İş ilişkilerinde karşılıklı güven ve dürüstlük esastır.

7.7. Rakip ve Rekabet İlişkileri

Rakiplerimizle olan ilişkilerimizde dürüst ve adil rekabet ilkelerine bağlı kalırız. Haksız rekabetten kaçınarak, sektörde etik standartları koruruz.

7.8. Çevrenin Korunması

Merkezimiz, çevrenin korunmasına özen gösterir ve çevre dostu uygulamaları benimser. Bu ilke ile birlikte, merkezde oluşan atıkların sağlık standartlarına uygun şekilde yönetilmesini sağlarız. Bu yönetim içerisinde çalışanların atık yönetimi konusundaki farkındalığı kazandırmak için gereken hassasiyeti gösteririz.

8. Çalışanların Uyması Gereken Etik Davranış Uygulamaları, Kural ve İlkelerimiz

8.1 Etik Kurallar; Smile Clinic çalışanlarının, görevlerini yerine getirirken uymaları gereken ilkeleri ve çalışma düzenine ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Bu ilkelerin amacı tüm iş ilişkilerimize ve işlemlerimize temel teşkil eden beklentilerimizi, standartlarımızı ve etik uygulamalarımızı oluşturmak, doğabilecek her türlü anlaşmazlık ve çıkar çatışmasını engellemektir.

8.2 Etik Kurul Organizasyonu

Etik konulardaki uyumsuzluklar Smile Clinic Etik Kurulu bünyesinde çözülür. Etik Kurul; işverenler, işveren vekili, farklı birim yöneticileri ve İnsan Kaynakları Direktöründen oluşur. Etik Kurul'un raportörlüğünü İnsan Kaynakları Direktörü icra eder.

Etik Kurul;

-Mehmet ERDOĞAN

-Gökay BİLGİN

-Nesli SAĞDİNÇ

-Selahattin OLCA

-Erhan EERDEM

-Erhan ATALAR' dan oluşmaktadır. (Gerekli görülür ise konu ile ilgili tanıklar veya birim yöneticileri da kurula dahil edilebilir).

- Etik Kurul Çalışmaları gizlilik içerisinde yürütülür ve alınan kararlar tutanağa geçirilir. Uyumsuzluk ile ilgili bilgi, belge ve ifadeler de tutanağa eklenir ve başkan ve üyeler tarafından imza altına alınır.
- Soruşturma ve incelemelerin sonucunda alınan kararlar zaman geçmeden uygulamaya konulur ve ilgili birimlere bildirilir.
- Tüm bu işlemler ast ve üstlerin etkisi altında kalınmadan yapılır.
- Etik Kurulu'nun çalışmaları gerekli görüldüğünde revizyona tabi tutulabilir.

8.3 Etik Kurul Çalışma İlkeleri

-Etik kurul çalışmalarını aşağıda belirlenen ilkeler çerçevesinde yürütür:

- Bildirimler ve şikâyetler ile bildirim veya şikâyetle bulunanların kimliğini gizli tutar.
- Soruşturma, gizlilik kuralları içinde yürütür.
- Soruşturma ile ilgili bilgi, belge ve delili doğrudan doğruya mevcut olan birimden talep yetkisine sahiptir.
- Soruşturma süreci baştan itibaren yazılı tutanağa bağlanır. Bilgi, delil ve belgeler tutanağa eklenir.
- Tutanak başkan ve üyeler tarafından imzalanır.
- Soruşturma ivedilikle ele alınır ve sonuca mümkün olan en hızlı şekilde ulaşılır.
- Kurulun aldığı kararlar derhal uygulamaya konulur.
- Sonuç hakkında ilgili bölümler ve mercilere bilgi verilir.

Kurulun başkanı ve üyeleri bu konu hakkındaki görevlerini yerine getirirken bağlı oldukları bölüm yöneticileri ve organizasyonun içindeki hiyerarşiden bağımsız olarak ve etkilenmeden hareket ederler. Kendilerine konu hakkında baskı ve telkin yapılamaz.

Kurul gerekli gördüğü takdirde uzman görüşüne başvurabilir ve soruşturma esnasında gizlilik prensiplerini ihlal etmeyecek tedbirleri alarak uzmanlardan faydalanabilir.

Çalışanlarımız, Smile Clinic İş Etiği Kurallarının veya şirketimizin tabi olduğu yasal düzenlemelerin ihlal edildiğini öğrenirse, bu durumu öncelikle doğrudan bağlı oldukları yöneticilerine, İnsan Kaynakları Birimine bildirmekle yükümlüdürler. Yalan ve/veya iftira niteliğinde kasıtlı bildirimler, etik kural ihlali olarak yorumlanır.

9.Etik Kural ve İlkelerimiz;

9.1 Fikri Mülkiyet Hakları

- Yeni geliştirilen ürün, süreç ve yazılımların fikri mülkiyet haklarını güvence altına alabilmek için yasal işlemlerin zamanında başlatılmasını ve tamamlanmasını sağlamak.

- Diğer firmalara ait patent, telif hakları, ticari sırlar, marka, bilgisayar programları ya da diğer fikri ve sınai mülkiyet haklarının bilinçli olarak yetkisiz kullanımından kaçınmak.

9.2 Bilgi Yönetimi

- Tüm yasal kayıtların sağlıklı bir şekilde tutulmasını sağlamak.
- Üçüncü kişilerden gelen, kurum için gizli kategorisine giren bilgi taleplerini üst yönetim onayı olmadan cevaplamak.
- Kurumun açıkladığı beyan ve sunduğu raporların gerçeğe uygun olması için gerekli titizliği göstermek.

9.3 Güvenlik ve Kriz Yönetimi

- Olası terör, doğal afet ve art niyetli girişimlere karşı şirket çalışanlarını, bilgi ve bilgi sistemlerini, klinik binası ve ofis binasının korunması için gerekli tedbirleri almak,
- Terör, doğal afet vb. olması durumunda oluşturulacak acil kriz yönetimi ile ilgili gerekli kriz planlamasını yapmak, bu yolla kriz anında minimum kayıpla işin sürekliliğini sağlamak,
- Kurum varlıklarının çalınmasını veya zarara uğramasını önlemek için her türlü tedbiri almak.

9.4 Gizlilik

- Kurumumuza ait mali ve ticari sırların, rekabet gücünü zayıflatacak bilgilerin, personel hakları ve bilgilerinin, iş ortaklarıyla yapılan anlaşmaların "gizlilik" çerçevesinde olduğunu bilerek hareket etmek, bunların korunmasını ve gizliliğini sağlamak.
- İş gereği öğrenilen bilgileri ve sahip olunan belgeleri, her ne amaçla olursa olsun kurum içi ve dışındaki yetkisiz kişi ve mercilerle paylaşmamak, spekülasyon amaçlı (doğrudan veya dolaylı olarak) kullanmamak.
- Çalıştıkları şirketler, müşterileri ve iş yaptığı diğer kişi ve şirketlerle ilgili kamuya açık olmayan bilgileri hiçbir şekilde öngörülen amaç dışında kullanmamak, gerekli izinleri almadan üçüncü kişilerle paylaşmamak.

9.5 İş Yeri Saygı ve Özel Hayatın Gizliliği

- Smile Hair çalışanları, birbirleri ile olan ilişkilerinde, düşünce ve görüşlerini paylaşırken açık, saygılı, dürüst, sorumluluk duygusu içerisinde ve nezaket kuralları çerçevesinde hareket etmek.
- Kişiler arasındaki her türlü sözlü, yazılı ve elektronik haberleşme, kendilerinin ön izni olmaksızın kayıt altına alınamaz, başkaları ile paylaşılamaz, yayınlanamaz ve amacı dışında kullanılması yasaktır.
- Çalışanların arasında duygusal yakınlaşma, flört vb. durumlar gerçekleştiğinde bunu yöneticisine ya da insan kaynakları birimine bildirmekle yükümlüdür.

9.6 Taciz ve Psikolojik Bezdirme

- Çalışanlarımıza veya çalışanlarımız tarafından iş ilişkisi içerisinde bulunduğumuz paydaşlarımıza yönelik, işyerinde veya iş sebebiyle bulundukları herhangi bir yerde, fiziksel, cinsel ve/veya duygusal taciz yoluyla herhangi bir şekilde dokunulmazlık ihlaline müsamaha gösterilmez. Bu tür ihlal durumlarını bildiren ya da soruşturma esnasında yardımcı olan kişilere yönelik muhtemel olumsuz tutum ve davranışlar etik kurallarımızın ihlali olarak değerlendirilir.
- Psikolojik bezdirme (mobbing) kapsamında değerlendirilecek şekilde hedef alınan kişiyi işten soğutmak, performansını düşürmek, istifa etmesine yol açmak amacını güden sistematik ve planlı davranışlara tolerans göstermemek.

9.7 Adil ve Güvenli Çalışma Ortamının Oluşturulması ve Sürdürülmesi

- Şirket uygulamaları, istihdam ve çalışma hayatına dair yürürlükteki tüm ilgili yasa ve düzenlemelere uyumludur. Şirket çalışanları da kendi faaliyetleri kapsamında tüm yasal gereklilikleri yerine getirir ve yasal düzenlemelere uygun davranmak.
- Smile Hair insan kaynakları politika ve uygulamaları; işe alma, terfi-transfer-rotasyon, performans yönetimi, ücretlendirme, ödüllendirme, sosyal haklar, eğitim vb. diğer tüm uygulamaların adil olmasını sağlamak.
- Kurum içinde çalışanlar arasında dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, inanç, din, mezhep, yaş, fiziksel engel ve benzeri nedenler ile ayrımcılık yapılması kabul edilemez.
- İşyeri fiziksel çalışma ortamı ve şartlarının tüm çalışanlar için sağlıklı ve güvenli olması sağlanır.
- Yöneticilerin çalışanlar ile borç – alacak ilişkisi içerisinde girmeleri yasaktır.

9.8 Çıkar Çatışmasından Kaçınmak

- Çıkar çatışması; çalışanların görevlerini tarafsız bir şekilde icra etmelerini etkileyen ya da etkileyebilecek ve kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulunduğu kişi ya da kuruluşlara sağlanan her türlü menfaati ve onlarla ilgili maddi ya da herhangi bir şahsi çıkara sahip olmaları halini ifade eder.

9.9 Kendi veya yakınlar lehine işlem yapmama

- Unvan ve yetkiden faydalanarak, kendisi, yakınları veya üçüncü kişiler lehine haksız menfaat sağlamamak,
- Çalışan ile müşteri veya tedarikçi konumundaki şirkette aynı iş ile ilgili birinci derecede karar verme mevkiinde bulunan kişilerin birinci derece akraba olması durumunda üst amirine bilgi vermek.
- Ticari ilişki içinde bulunulan bir başka şirkette yakınlarının hisse veya maddi menfaat sahibi olmasının öğrenilmesi durumunda üst amirine bilgi vermek.

9.10 Temsil ve organizasyon davetlerine katılım

- İş ilişkisi içerisinde bulunulan veya bulunulma potansiyeli taşıyan kişi veya kurumların gerçekleştirdiği genel katılıma açık; konferans, resepsiyon, tanıtım etkinlikleri, seminerler vb. ayrıca karar almada etkileyici olan veya öyle algılanabilecek sportif faaliyetler, yurt içi / dışı geziler, vb. davetlere katılım tüm birimler için ilgili Sorumlu / Müdür/ Direktör / Kurucu Ortak onayına tabidir.

9.11 Hediye Almak ve Vermek

Kurumumuz ile iş ilişkisi kurmak ya da sürdürmek isteyen özel ya da resmi kişi ve kuruluşlarla olan ilişkilerin yürütülmesinde;

- Ticari gelenek, örf ve adetlere uygun şekilde verilen ya da hatıra / promosyon niteliğindeki malzemeler dışında, bir usulsüzlüğün varlığı izlenimi yaratan, bağımlılık ilişkisine neden olabilecek ya da öyle algılanabilecek herhangi bir hediye kabul ve teklif etmemek.
- Tedarikçilerden, hastalardan veya üçüncü kişilerden uygunsuz olarak algılanabilecek, hiçbir indirim ya da menfaat talep etmemek, üçüncü kişilere teklif etmemek, teklif edildiğinde kabul etmemek.

9.12. Siyasi Faaliyet Yasağı

- Merkezimizde siyasi faaliyetler yürütülmesi yasaktır. Çalışanlarımız, siyasi görüşlerini iş ortamına yansıtmamak.

9.13. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği

Sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamı sağlarız için:

- Çalışanların güvenliği için gerekli önlemler alınır.
- İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri düzenlenir.
- Acil durum planları oluşturulur.

9.14. İhlallerin Bildirim Yükümlülüğü

Çalışanlar, etik kuralların ihlal edilmesi durumunda bunu yöneticilere veya etik kuruluna bildirmelidir.

-Çalışanlar için;

- Astarlarına ve üstlerine saygılı, itaatkâr davranmak,
- Etik kurallar kapsamındaki düzenlemelere ve ilgili yasalara uygun hareket etmek,
- Şirket için geçerli olan genel ve işleri ile ilgili politika ve prosedürleri öğrenmek,
- Kendisi veya başkaları ile ilgili konularda yöneticisine ve insan kaynaklarına danışmak,
- Etik kurallar kapsamına girebilecek görüş ve önerilerini, kurallara dahil edilmesi için öneride bulunmak,
- Sorumluluklarını belirlemek,
- İlgili tüm gerçekleri ve bilgileri gözden geçirmek,
- Uygun Şirket politikalarına, prosedürlerine ve profesyonel standartlara başvurmak,
- Risklerin azaltılmasına yardımcı olmak,
- Her konuda ilgili birimlere danışmak,
- Öğrendiklerini diğerleriyle paylaşmak,
- Çıkar çatışmasına girmemek.

-Etik Kural Danışmanı İçin;

- Etik Kural Danışmanı, Smile Hair insan kaynaklarından sorumlu en üst yöneticidir.
- Şirket içerisinde etik konusunda çalışanlar tarafından iletilen soru ve konularda yön göstermek, danışmanlık yapmak,

- Şirket içinde çözümlenemeyen veya çözümünü soruşturma gerektiren etik uygunsuzlukları Etik Kurul'a yönlendirmek,
- Kendisine ulaşan Şirket içi etik uygunsuzlukların çözümüne Etik Kurul'un talebi doğrultusunda katkıda bulunmak,
- Kendisine gelen etikle ilgili soruları ve uygunsuzlukları sonuçları ile düzenli olarak veya istenildiğinde Etik Kurul'a raporlamak,
- Etik Kurul'un yaptığı soruşturmalarda Şirketten kontak kişi olmak ve soruşturmalara gerekli desteği vermek,
- Şirkette yürütülen etik uygulamalarının etkinliğini izlemek, takip etmek, uygulamalarda destek olmak.

-Yöneticiler İçin;

- Etik kuralları destekleyen bir Şirket kültürünün ve çalışma ortamının oluşturulmasını ve sürdürülmesini sağlamak,
- Etik kuralların uygulanmasına davranışlarıyla örnek olmak, çalışanlarını etik kurallar konusunda eğitmek,
- Etik kurallarla ilgili soru, şikâyet ve bildirimlerini ilgili birimlere iletmeleri konusunda çalışanlarını desteklemek,
- Kendisine danışıldığında yapılması gerekenler konusunda yol göstermek, iletilen tüm bildirimleri dikkate almak.

10. Disiplin Uygulaması

Etik kurallara aykırı davranışlar objektif bir şekilde değerlendirilir ve gerekli disiplin cezaları uygulanır. Etik Davranış Kural ihlalleri sonrasında aşağıdaki disiplin cezaları uygulanır:

- Eğer bilerek yapıldığı tespit edilen bir suistimal söz konusu ise işten çıkarma (iş kanununun ilgili maddeleri uyarınca) ve gerekli görülürse kanuni işlem başlatma. Bilerek haksız menfaat sağlayan kişinin, geçmişte yaptığı faydalı işler alınan karar üzerinde kısmen veya tamamen bir af sebebi oluşturamaz.
- Suistimal yoksa ya da dikkatsizlik veya bilgisizlikten doğan ihmal söz konusu ise olayın etkisine uygun sözlü veya yazılı uyarı yapılır.
- 4857 sayılı İş Kanunu'nun 25.maddesi gereğince işverenin haklı nedenle derhal fesih hakkı saklı olup, 25. Madde hükümleri Disiplin Kurulu kararı olmaksızın işverenlikçe uygulanabilir. Bu konuda İnsan Kaynakları, İş Kanunu'nun 25/II. maddesi kapsamına giren davranışlar ile ağır kusur ve/veya acil durumlarda, gerekli görüldüğü takdirde, konuyu Disiplin Kurulu'na sevk etmeden, Yönetim Kurulunun onayı ve kurum Hukuk Müşavirinin görüşü alınarak ilgili personelin iş akdinin derhal feshine ilişkin süreçleri işletip, gerekli kararların alınmasına ilişkin gerekli işlemleri tamamlar. Cezalar DİSİPLİN CETVELİ' nde belirtilmiştir.

Bu kitaptaki bilgilerle, etik değerlerin iş ve sosyal hayatımızdaki önemini bir kez daha vurgulamış olduk. Unutmayalım ki, etik sadece kurallar bütünü değil, aynı zamanda doğru olanı yapma sorumluluğudur. Karşılaştığımız her durumda, vicdanımızın ve akıl süzgecimizin rehberliğinde, toplumun ve bireylerin haklarını gözeten, adil ve saygılı bir yaklaşımla hareket etmek en önemli önceliğimiz olmalıdır. Etik ilkelerle örülmüş bir yaşam, sadece bireysel değil, toplumsal gelişimin de temelidir. Bu yolculukta her birimize düşen rol, değerlerimize sıkı sıkıya bağlı kalmak ve daha iyi bir gelecek için bu ilkeleri hayatımızın merkezine yerleştirmektir.

Smile Hair Clinic