



دليل القواعد الأخلاقية والممارسة لعيادة سمايل هير

محتويات

1. مدخل
2. الرسالة والرؤية سياسة الجودة
3. سياسة أمن المعلومات مؤسستنا
4. علاقات الموظفين مؤسستنا
5. العلاقات الخارجية
- 6.
- 7.
- 7.1. التواصل مع أصحاب المصلحة 7.2. علاقات المرضى وحقوقهم
- 7.3. العلاقات مع وزارة الصحة ومديريات الصحة الإقليمية
- 7.4. المحلية 7.5. المسؤولية الاجتماعية 7.6. علاقات العملاء
- 7.7. علاقات الموردين 7.8. علاقات المنافسين والمنافسة 7.9. حماية البيئة
8. قواعد السلوك الأخلاقية التي يجب على الموظفين اتباعها
- 8.1. القواعد الأخلاقية - تنظيم جهة
- 8.2. الأخلاقيات 8.3. مبادئ عمل جهة
- 8.4. الأخلاقيات
9. قواعدنا ومبادئنا الأخلاقية
- 9.1. وحقوق الملكية الفكرية
- 9.2. إدارة المعلومات 9.3. الأمن وإدارة الأزمات
- 9.4. الخصوصية في العمل وخصوصية الحياة الخاصة
- 9.5. الخاصة
- 9.6. التحرش والتحرش النفسي 9.7. تهيئة بيئة عمل عادلة وآمنة والحفاظ عليها
- 9.8. تجنب تضارب المصالح 9.9. اتخاذ إجراءات لصالح الشخص نفسه أو أقاربه
- 9.10. المشاركة في دعوات التمثيل والتنظيم 9.11. تلقي وإهداء الهدايا 9.12. حظر الأنشطة السياسية
- 9.13. الصحة والسلامة المهنية
- 9.14. الالتزام بالإبلاغ عن المخالفات
10. الممارسة التأديبية

1. المقدمة

تلتزم مؤسستنا بالعمل وفقًا للقيم الأخلاقية وتقديم خدماتنا دائمًا بأعلى معايير الجودة. يحتوي هذا الكتيب على القواعد والمبادئ الأخلاقية التي يجب على جميع موظفينا وشركائنا التجاريين الالتزام بها. تركز مبادئنا الأخلاقية على الصدق والشفافية والسرية وسلامة المرضى واحترام حقوق الإنسان.

2. المهمة

باعتبارنا عيادة سمايل هير، فإن مهمتنا هي تحسين نوعية حياة مرضانا من خلال تقديم خدمات زراعة الشعر الموثوقة والعالية الجودة من خلال مناهجنا الأخلاقية والمبتكرة والشخصية.

3. الرؤية: باعتبارنا عيادة سمايل هير، فإن رؤيتنا هي أن نكون رمزًا للثقة والجودة والابتكار في مجال زراعة الشعر على مستوى العالم.

4. سياسة الجودة لدينا: في عيادة سمايل هير، وتماشياً مع رؤيتنا في أن نصبح علامة تجارية عالمية، نتبع سياسةً تُركز على صحة الإنسان ورفاهيته في جميع عملياتنا المحلية والدولية. ونلتزم بالوفاء بجميع الاتفاقيات والسياسات والمسؤوليات القانونية الوطنية والدولية ذات الصلة. وتتمثل العناصر الأساسية لسياسة الجودة لدينا في: ١. التخطيط الدقيق:

نحلل احتياجات مرضانا لوضع خطط علاجية مخصصة. نفحص منطقة المتبرع بدقة لتحديد العدد الأنسب من الطعوم.

2. تصميم خط الشعر الحقيقي:

- نقوم بتصميم خط شعر طبيعي وجميل. - نحدد مكان خط الشعر بما يتناسب مع ملامح وجه المريض وعمره.

3. التنفيذ الحقيقي:

- نعمل بأعلى مستوى من التحضير والدقة في يوم التشغيل. - نطبق بشكل مستمر ثقافة التميز التشغيلي لدينا.

4. الابتكار الحقيقي:

- نسعى جاهدين للابتكار الطبي والتطوير المستمر. - نقدم لمرضانا أفضل النتائج من خلال تطبيق تقنيات زراعة الشعر الأكثر فعالية.

5. التحسين المستمر وتطوير الموظفين وثقافة الشركات:

- نعمل باستمرار على تحسين عملياتنا من خلال تلبية متطلبات وتوقعات جميع أصحاب المصلحة لدينا. - نستخدم أحدث التقنيات في إطار سياسة الجودة لدينا، وفقاً للمعايير الصحية الوطنية والدولية.

- نحن نقدم خدمات الرعاية الصحية المريحة
- نعمل على تطوير موظفينا من خلال نهج يركز على الإنسان ونضمن الوعي بالجودة ونطوراً تساؤلاً في كل نشاط نقوم به. نحن نأخذ الزاوية في
- خلق روح الفريق من خلال الاحترام المتبادل والتفاهم والثقة والتواصل، وزيادة دافعية الموظفين. نحن نزيد من الرضا.
- نقدم خدمات صحية من خلال كوادرنات الخبرة والتخصص.

باعتبارنا عيادة سمايل هير، فإننا ملتزمون بتقديم أفضل خدمة لمرضانا من خلال اتباع مناهج أخلاقية ومبتكرة، بما يتماشى مع العناصر الأساسية لسياسة الجودة لدينا، وفقاً للمعايير الوطنية والدولية، وتحسين حجم وجودة عملياتنا في الخارج بشكل

مستهدفة أمن المعلومات
- الغرض والنطاق

تهدف هذه السياسة إلى تحديد وتطبيق التدابير الأمنية اللازمة لحماية جميع أصول المعلومات الخاصة بعيادة أوزيل

سمايل. تغطي هذه السياسة جميع أصول المعلومات الموجودة داخل المؤسسة وخارجها، وتنطبق على جميع الموظفين والمتعاقدين والجهات الخارجية ذات الصلة.

مسؤوليات الإدارة: تلتزم إدارة المؤسسة بتوفير الموارد اللازمة لضمان أمن المعلومات وتحسينه باستمرار. مسؤول أمن المعلومات: هو الشخص المعين المسؤول عن تطبيق سياسة أمن المعلومات، ويشرف على جميع الأنشطة المتعلقة بالأمن. مسؤوليات الموظفين: جميع الموظفين مسؤولون عن الالتزام بسياسة أمن المعلومات والإبلاغ عن أي خروقات أمنية.

التصنيف والوسم: يجب تصنيف جميع أصول المعلومات وفقًا لحساسيتها، ووضع الوسوم المناسبة عليها. يُحدد مسؤول أمن المعلومات مستويات التصنيف ومعايير الوسم، ويُراجعها بانتظام وفقًا لسياسة أمن المعلومات.

- التحكم في الوصول وإدارة هوية المستخدم: يُمنح كل مستخدم حق الوصول من خلال آليات المصادقة والتفويض المناسبة لوظيفته. سياسات الوصول: لا يحق لكل مستخدم الوصول إلى المعلومات السرية إلا إلى المستوى المصرح له بالوصول إليه. تُراجع سياسات وإجراءات الوصول وتُحدَّث بانتظام.

حماية البيانات ومراقبتها: تُحمى المعلومات الحساسة بإجراءات أمنية تقنية ومادية متوافقة مع سياسة أمن المعلومات. المراقبة والتدقيق: تُراقب الأنظمة والشبكات وأنشطة المستخدمين وتُدقق بانتظام. ويتم تحديد أي خروقات أمنية محتملة والاستجابة لها بسرعة. - التعليم والتوعية

يتلقى جميع الموظفين تدريبًا منتظمًا حول أمن المعلومات ويتم إطلاعهم على سياسات وإجراءات الأمان.

- إدارة الحوادث

يتم تحديد الحوادث والانتهاكات الأمنية والتحقيق فيها والإبلاغ عنها فورًا. وتُتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة هذه الحوادث ومنع تكرارها.

- مراجعة السياسة وتحديثها تتم مراجعة هذه السياسة والإجراءات ذات الصلة وتحديثها على فترات منتظمة، مع الأخذ في الاعتبار بيئة التهديد المتغيرة واحتياجات العمل.

6. علاقات الموظفين في مؤسستنا

تعمل شركتنا ضمن المبادئ التوجيهية التالية للحفاظ على بيئة عمل احترافية ومحترمة:

- نوفر فرصًا متساوية في التوظيف والتوظيف، ونوفر فرصًا لتدريب وتطوير الموظفين، ونطبق سياسات أجور عادلة وتنافسية، ونقدّر الإنجازات المهنية ونوفر بيئة عمل آمنة.
-
-
-

7. العلاقات الخارجية لمؤسستنا

7.1. التواصل مع أصحاب المصلحة

تهدف مؤسستنا إلى بناء علاقات مبنية على الثقة من خلال التواصل بشفافية وصدق مع أصحاب المصلحة. نقدم خدماتنا في إطار القيم الأخلاقية، مع مراعاة توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة. ولإدارة عملياتنا بنجاح واستدامة، يجب علينا التواصل بفعالية مع مختلف أصحاب المصلحة. ويمكن تلخيص أصحاب المصلحة وأنواع التواصل فيما يلي: - المرضى

- **الاستشارة والمعلومات:** يتم تزويد المرضى بمعلومات مفصلة حول عملية زراعة الشعر. نقدم خدمات استشارية شاملة حول خيارات العلاج، وتوقعات المرضي، والمخاطر، والتكاليف. المواعيد والمتابعة: ندير ترتيبات مواعيد المرضى ومتابعة ما بعد العلاج. إدارة الملاحظات والشكاوى: نضمن جمع الملاحظات وإدارة الشكاوى بفعالية لزيادة رضا المرضى وحل المشكلات المحتملة.
-
-

-وزارة الصحة وعمليات التشغيل والجودة

- تقديم التقارير الدورية المطلوبة من قبل وزارة الصحة
- التقارير والتوثيق: ونحن نتأكد من تقديم المستندات اللازمة.
- نحن نقدم المعلومات والوصول للزمين من خلال التعاون في عمليات التدقيق. التفثيشات:
- نحن نلتزم بمعايير ولوائح وزارة الصحة. ~~والتكيف والتحسين:~~ نقوم بإجراء تعديلات على إجراءاتنا عندما يكون ذلك ضروريا.

-الموظفين والمتخصصين في مجال

- نحن نضمن أن موظفينا يحسنون معرفتهم ومهاراتهم من خلال التدريب المستمر والتطوير.
- ضمان سير العمليات بسلاسة من خلال إنشاء شبكة اتصال فعالة بين الموظفين الاتصال الداخلي: نحن
- نقدم
- برامج تحفيزية لزيادة رضا الموظفين و
- نحن ننفذ آليات الدعم: التحفيز والدعم:

7.2. علاقات المرضى وحقوقهم

الثقة والاحترام والشفافية أساسيات في علاقاتنا مع المرضى. يجب على موظفينا الالتزام بالمبادئ التالية تجاه مرضانا:

- احترام سرية المريض. تزويد المرضى بمعلومات
- دقيقة وكاملة. الحصول على موافقة المريض على
- التدخلات الطبية. الحفاظ على خصوصية المريض.
-

"لائحة حقوق المرضى" هي لائحة في تركيا تُنظم حقوق المرضى وتحدد العلاقة بينهم وبين مُقدمي الرعاية الصحية أثناء تقديم خدمات الرعاية الصحية. دخلت حيز التنفيذ في 1 أغسطس/آب 1998، وخضعت لتعديلات مختلفة على مر الزمن.

لائحة حقوق المرضى معلومات عامة:

تهدف هذه اللائحة إلى حماية حقوق المرضى عند تلقيهم خدمات الرعاية الصحية، ووضع أطر أخلاقية وقانونية لتقديم الرعاية الصحية. كما تهدف إلى حماية حقوق المرضى في مؤسسات وهيئات الرعاية الصحية، وضمان التزام العاملين في مجال الرعاية الصحية بهذه الحقوق. المواد الرئيسية لللائحة:

- الحق في الاستفادة من الخدمة بشكل عام

- لكل فرد الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية، بغض النظر عن اللغة أو الدين أو العرق أو الطائفة أو الجنس أو أي تمييز مماثل. ويجب تقديم خدمات الرعاية الصحية بإنصاف ومساواة.
-

- الحق في الحصول على المعلومات وطلب

- تزويد المرضى بمعلومات دقيقة وكافية حول حالتهم الصحية، والتدخلات الطبية المقترحة، ومخاطرها وآثارها الجانبية. وإعلام المرضى بحقوقهم في طلب أي معلومات ووثائق من مقدم الرعاية الصحية.
-

- الحق في الخصوصية

- مراعاة سرية المعلومات الشخصية للمرضى والمعلومات المتعلقة بحالتهم الصحية. يجب احترام خصوصية المرضى واتخاذ الاحتياطات اللازمة في هذا الصدد.
-

- الحق في الموافقة

- يجب إجراء التدخلات الطبية بموافقة المريض المستنيرة. وللمريض الحق في
- رفض العلاج المقترح أو إيقافه.

- الحق في الأمن

- إعلام المرضى بحقوقهم في المطالبة بضمان سلامتهم الجسدية والنفسية أثناء تقديم الخدمات الصحية وضمان إدارة النتائج السلبية.

-الحق في تلبية الاحتياجات الدينية

- لضمان تمكين المرضى من أداء شعائهم الدينية والاستفادة منها بما يتوافق مع معتقداتهم الدينية. ينبغي على المؤسسات الصحية اتخاذ الترتيبات اللازمة لتلبية احتياجات المرضى الدينية.

- الحق في الشكوى

- إبلاغ مرضانا بحقوقهم في الشكوى من أي مشاكل أو انتهاكات قد يواجهونها أثناء تقديم خدمات الرعاية الصحية، وضمان معالجة أي آثار سلبية. إبلاغ المرضى بحقوقهم في رفع دعوى قضائية عن أي أضرار قد تلحق بهم، وضمان معالجة أي آثار سلبية.

- الحماية من التمييز على أساس العرق أو اللغة أو الدين أو الطائفة أو الجنس

تُشدد مؤسستنا على حماية حقوق المرضى، لا سيما ضد التمييز على أساس العرق أو اللغة أو الدين أو الطائفة أو الجنس. يُحظر التمييز في تقديم الرعاية الصحية، ويترتب على هذا التمييز مسؤوليات أخلاقية وقانونية. لضمان استمرارية وتطبيق مبدأ "يجب على" أخصائيي الرعاية الصحية لدينا معاملة المرضى على قدم المساواة والإنصاف، وعدم التمييز بأي شكل من الأشكال".

تنفيذ اللائحة

- تُقدّم مؤسستنا المعلومات اللازمة بشأن حقوق المرضى، وتضمن إدراكهم لها. تهدف مؤسستنا إلى تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية وحماية حقوق المرضى من خلال تنظيم العلاقة بينهم وبين مقدمي الرعاية الصحية. كما نهدف إلى ضمان وحماية الطابع الإلزامي لجميع خدمات الرعاية الصحية التي نقدمها لمرضانا.

7.3. العلاقات بين وزارة الصحة ومديريات الصحة الإقليمية والمحلية

تخضع مراكز الرعاية الصحية في تركيا لتنظيم وإشراف وزارة الصحة. ويمكن تلخيص هذه العلاقات واللوائح في العناوين الرئيسية التالية:

- اللوائح والتوصيات:

- لبدء عملياتها، يجب على مؤسستنا الحصول على الوثائق وتوصيات التشغيل من وزارة الصحة. وهذا يضمن عمل المراكز وفقاً للمعايير واللوائح المحددة، وأن تعمل المؤسسة بكفاءة تامة.

- التدقيق والمعايير:

- تُجري وزارة الصحة عمليات تفتيش دورية لمؤسستنا. تشمل هذه التفتيشات جوانب مثل شروط النظافة، والمواد المستخدمة، وكفاءة الموظفين، وسلامة المرضى، لضمان امتثال مؤسستنا لإرشادات التفتيش هذه. كما تضمن مؤسستنا أن تعمل عيادتنا وفقاً للمعايير الصحية التي وضعتها الوزارة.

- المؤهلات الشخصية

- تشجع مؤسستنا وتوفر الفرص للأطباء والعاملين في مجال الرعاية الصحية وغيرهم من الموظفين العاملين في عيادتنا للمشاركة بانتظام في التدريب على التطوير المهني.

- حقوق المريض وسلامته:

- نضمن احترام حقوق المرضى وتقديم الخدمات وفق أعلى معايير الأمان في مؤسستنا. ونحرص على ضمان الموافقة المستنيرة، وحماية البيانات الشخصية، وخصوصية المرضى.

- آليات الشكاوى والمراقبة:

- يمكن للمرضى الإبلاغ عن تجاربهم السلبية أو شكاوهم لوزارة الصحة. نقوم بتقييم هذه الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة قبل أن يفرض المركز العقوبات ويدير الإجراءات ذات الصلة. كما نحافظ على آليات تلقي الملاحظات لمراقبة جودة خدمات الرعاية الصحية وتحسينها.

مؤسستنا تضمن أن جميع أنشطتها تتوافق مع القوانين والسياسات الحكومية.

7.4. المسؤولية الاجتماعية: انطلاقاً من حس المسؤولية الاجتماعية، نضيف قيمة إلى التعليم والبيئة والمجتمع من خلال دعم المنظمات العريقة مثل جمعية التعليم التركية (TED)، ومؤسسة TEMA، ومؤسسة الأطفال المصابين بسرطان الدم (LÖSEV)، ونكون بمثابة منارة أمل للأطفال المصابين بسرطان الدم.

7.5. علاقات العملاء: رضا المرضى أولوية قصوى في مركزنا. نسعى جاهدين لتلبية توقعات مرضانا من خلال تقديم خدمة محترمة ومهنية. نحن الخيار الأمثل لمرضانا أو عائلاتهم الراغبين في الحصول على خدمات الرعاية الصحية خارج أوطانهم، حيث نقدم أسعاراً مناسبة، ومعايير خدمة عالية الجودة، ونوفر خدمات أطبائنا الخبراء.

العناصر الرئيسية لعلاقتنا مع العملاء في مؤسستنا:
الاستشارات والمعلومات

- **قبل:** معلومات تفصيلية عن السفر والإقامة وعملية العلاج والتكاليف للمرضى المتقدمين لكي يتم إعلامك.
- **في هذه العملية:** يتم إبقاء المرضى على اطلاع طوال عملية العلاج ويتم الرد على أي أسئلة.
- **بعد:** دعم المرضى خلال فترة الرعاية بعد العلاج والتعافي. ليتم الرد عليها.

تخطيط وتنسيق العلاج

- وضع خطط علاجية مُصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الطبية للمرضى، وعرضها عليهم بالتفصيل. تحديد المواعيد في التواريخ المناسبة، وتنسيق العملية بأكملها.
-

سلامة وراحة المريض

- ضمان سلامة وراحة المرضى أثناء تلقيهم خدمات الرعاية الصحية. توفير خدمات الدعم كالسكن والطعام والشراب والمواصلات لضمان راحة المرضى.
-

اللغة والتكيف الثقافي

- مراعاة حساسية المرضى الأجانب في تقديم خدمات الدعم اللغوي أو الترجمة. مراعاة حساسية المرضى في التواصل المناسب من خلال فهم الاختلافات الثقافية.
-

ضمان الجودة ورضا المرضى

- تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة وضمان الالتزام بالمعايير الدولية وقياس رضا المرضى بعد العلاج والحصول على ردود الفعل لتحسين العمليات،
-

الدعم القانوني والمالي

- تقديم الاستشارات والدعم فيما يتعلق بالمسائل القانونية والمالية التي قد تطرأ أثناء العلاج، وضمان تحديد الأسعار وخيارات الدفع بما يتناسب مع احتياجات المريض.
-

العلاقات طويلة الأمد

- ضمان متابعة المرضى بعد العلاج والحفاظ على علاقات طويلة الأمد، والحفاظ على التواصل المنتظم مع المرضى لتلبية الاحتياجات المستقبلية وزيادة إمكانية تكرار العملاء.
-

7.6. علاقات الموردين: نلتزم بقواعد السلوك الأخلاقي والعدل عند التعامل مع مورديننا. الثقة المتبادلة والصدق أساس علاقتنا التجارية.

7.7. المنافسة والعلاقات معها: نلتزم بمبادئ المنافسة الشريفة والنزاهة في علاقتنا مع منافسينا. ونحافظ على المعايير الأخلاقية في هذا القطاع من خلال تجنب المنافسة غير العادلة.

7.8. حماية البيئة

يُولي مركزنا أهمية قصوى لحماية البيئة، وبتبني ممارسات صديقة للبيئة. وتماشياً مع هذا المبدأ، نضمن إدارة النفايات الناتجة عن المركز وفقاً للمعايير الصحية. وفي هذا الإطار، نُولي اهتماماً بالغاً لرفع مستوى الوعي لدى موظفينا بشأن إدارة النفايات.

8. ممارساتنا السلوكية الأخلاقية والقواعد والمبادئ التي يجب على الموظفين اتباعها

المبدأ 8.1 قواعد الأخلاقيات التي يجب على موظفي عيادة سمايل الالتزام بها أثناء أداء واجباتهم تتضمن هذه المبادئ لوائح تنظيمية تتعلق بسير العمل. وتهدف هذه المبادئ إلى تحديد توقعاتنا ومعاييرنا وممارساتنا الأخلاقية التي تشكل أساس جميع علاقاتنا ومعاملاتنا التجارية، ومنع أي نزاعات أو تضارب في المصالح قد ينشأ.

8.2 تنظيم لجنة الأخلاقيات

تُحل المناقشات الأخلاقية داخل لجنة أخلاقيات عيادة سمايل. تتألف لجنة الأخلاقيات من أصحاب العمل، وممثلهم، ومديري الأقسام المختلفة، ومدير الموارد البشرية. ويتولى مدير الموارد البشرية منصب مقرر لجنة الأخلاقيات. لجنة الأخلاقيات؛
-محمد أردوغان
-غوكاي بيلجين
-Nesli SAGDINÇ
-صلاح الدين أولكا
-إرهان إيرديم
-إرهان أتالار. (إذا لزم الأمر، يمكن أيضاً إشراك الشهود أو مديري الوحدات ذوي الصلة بالموضوع في المجلس).

- تُدار أعمال لجنة الأخلاقيات بسرية تامة، وتُسجل القرارات في محاضرها. كما تُدرج المعلومات والوثائق والبيانات المتعلقة بالمخالفات في المحاضر، ويُوقع عليها الرئيس والأعضاء. وتنفذ القرارات المتخذة نتيجة التحقيقات والمراجعات فوراً، وتُبلغ بها الإدارات المعنية.
- وتتم كل هذه العمليات دون تأثير من الرؤوسيين أو الرؤساء.
- قد يكون عمل لجنة الأخلاقيات عرضة للمراجعة عندما يعتبر ذلك ضرورياً.

8.3 مبادئ عمل لجنة الأخلاقيات

- تمارس لجنة الأخلاقيات عملها في إطار المبادئ الموضحة أدناه:

- كما أنها تحافظ على سرية الإخطارات والشكاوى، بالإضافة إلى هويات الأشخاص الذين يقدمون الإخطارات أو الشكاوى.
 - ويتم إجراء التحقيق في إطار قواعد السرية.
 - - له صلاحية طلب المعلومات والوثائق والأدلة المتعلقة بالتحقيق مباشرة من الوحدة المعنية.
 - تُدوّن عملية التحقيق في تقرير مكتوب منذ البداية، ويتضمن المعلومات والأدلة والوثائق.
 - يتم التوقيع على المحاضر من قبل الرئيس والأعضاء.
 - يتم التعامل مع التحقيق بشكل عاجل ويتم التوصل إلى النتيجة في أسرع وقت ممكن.
 - في ظل الظروف التي يتخذها المجلس، فإن تنفيذ قراراته من قبل المجلس باستقلالية تامة، بعيداً عن تأثير مديري أقسامهم والهيكل التنظيمي. ولا يجوز أن يخضعوا لأي ضغوط أو تلقين في هذا الشأن.
 - ويجوز للمجلس أن يطلب رأي الخبراء إذا رأى ذلك ضرورياً، ويجوز له الاستعانة بالخبراء مع اتخاذ الاحتياطات التي لا تنتهك مبادئ السرية أثناء التحقيق.
 - إذا علم موظفونا بانتهاك لميثاق أخلاقيات العمل في عيادة سمايل أو اللوائح القانونية التي تحكم شركتنا، فإنهم ملزمون بإبلاغ رئيسهم المباشر أو إدارة الموارد البشرية أولاً. ويُعتبر تقديم تقارير كاذبة أو تشهيرية عن عمد انتهاكاً لميثاق الأخلاقيات.
9. قواعدنا ومبادئنا الأخلاقية؛

9.1 حقوق الملكية الفكرية

- ضمان بدء الإجراءات القانونية وإكمالها في الوقت المناسب من أجل تأمين حقوق الملكية الفكرية للمنتجات والعمليات والبرامج التي تم تطويرها حديثاً.

- تجنب الاستخدام غير المصرح به عمدًا لبراءات الاختراع وحقوق النشر والأسرار التجارية والعلامات التجارية وبرامج الكمبيوتر أو حقوق الملكية الفكرية والصناعية الأخرى للشركات الأخرى.

9.2 إدارة المعلومات

- التأكد من حفظ كافة السجلات القانونية بطريقة صحية.
- الرد على طلبات المعلومات من أطراف ثالثة والتي تصنف على أنها سرية بالنسبة للمؤسسة، دون موافقة الإدارة العليا.
- إظهار العناية الواجبة للتأكد من أن البيانات والتقارير التي تقدمها المؤسسة صادقة مع الواقع.

9.3 الأمن وإدارة الأزمات

- اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية موظفي الشركة، ومعلوماتها وأنظمتها، ومبنى العيادات والمكاتب من أي أعمال إرهابية محتملة، أو كوارث طبيعية، أو أي محاولات خبيثة. ووضع الخطط اللازمة لإدارة الأزمات الطارئة في حال وقوعها، بما يضمن استمرارية العمل بأقل خسائر ممكنة. واتخاذ جميع الاحتياطات اللازمة لمنع سرقة أو إتلاف أصول

9.4

المؤسسة مع العلم بأن الأسرار المالية والتجارية لمؤسستنا، والمعلومات التي قد تضعف قدرتها التنافسية، وحقوق الموظفين الشخصية والمعلومات، والاتفاقيات مع شركاء الأعمال تخضع لـ "السرية" وضمان حمايتها وسريتها.

- عدم مشاركة المعلومات التي تم الاطلاع عليها والوثائق التي بحوزته لغرض العمل مع أشخاص أو جهات غير مخولة داخل المؤسسة أو خارجها لأي غرض من الأغراض، وعدم استخدامها لأغراض المضاربة (بطريقة مباشرة أو غير مباشرة).
- عدم استخدام المعلومات غير العامة عن الشركات التي يتعاملون معها وعملائها والأشخاص والشركات الأخرى التي يتعاملون معها بأي طريقة أخرى غير الغرض المقصود، وعدم مشاركتها مع أطراف ثالثة دون الحصول على الأذونات اللازمة.

9.5 الاحترام والخصوصية في مكان العمل

- يتصرف موظفو Smile Hair بصراحة واحترام وصدق ومسؤولية وفي إطار قواعد المجاملة عند مشاركة أفكارهم وآرائهم مع بعضهم البعض.
- لا يجوز تسجيل أي اتصال شفهي أو مكتوب أو إلكتروني بين الأفراد أو مشاركته مع الآخرين أو نشره أو استخدامه
- في كل ما يخص الموارد البشرية: العاطفي أو المعنوي وما إلى ذلك يجب على الموظفين، فإنهم ملزمون بالإبلاغ عن ذلك إلى مديرهم أو قسم الموارد البشرية.

9.6 التحرش والتنمر النفسي

- لن نتسامح مع أي انتهاك للخصوصية من خلال التحرش الجسدي أو الجنسي أو العاطفي بموظفينا أو الجهات المعنية التي تربطنا بها علاقات عمل، سواءً في مكان العمل أو في أي مكان آخر يتواجدون فيه لأغراض العمل. ويُعتبر أي موقف أو سلوك سلبي تجاه أي شخص يُبلغ عن مثل هذه الانتهاكات أو يُساعد في التحقيق انتهاكًا لميثاقنا الأخلاقي. ولن نتسامح مع السلوكيات الممنهجة والمخططة التي تهدف إلى إبعاد الشخص المستهدف عن العمل، أو تقليل أدائه، أو دفعه إلى الاستقالة، والتي يُمكن اعتبارها تحرشًا نفسيًا (مضايقة).

9.7 إنشاء بيئة عمل عادلة وأمنة والحفاظ عليها

- تلتزم ممارسات الشركة بجميع القوانين واللوائح المعمول بها فيما يتعلق بالتوظيف والحياة العملية. كما يلتزم موظفو الشركة بجميع المتطلبات القانونية في نطاق أنشطتهم ويتصرفون وفقًا لهذه اللوائح. تضمن سياسات وممارسات الموارد البشرية في سمائل هير عدالة جميع الممارسات، بما في ذلك التوظيف والترقية والنقل والتناوب وإدارة الأداء والتعويضات والمكافآت والمزايا والتدريب وغيرها. يُحظر التمييز بين الموظفين على أساس اللغة أو العرق أو اللون أو الجنس أو الانتماء السياسي أو المعتقد أو الدين أو الطائفة أو العمر أو الإعاقة الجسدية أو ما شابه ذلك.
- يتم التأكد من أن بيئة العمل المادية وظروف العمل صحية وأمنة لجميع الموظفين.
- يحظر على المديرين الدخول في علاقات ائتمانية مع الموظفين.

9.8 تجنب تضارب المصالح

يشير تضارب المصالح إلى أي منفعة يتم تقديمها للموظفين أو أقاربهم أو أصدقائهم أو الأشخاص أو المنظمات المرتبطة بهم، وأي مصلحة مالية أو شخصية مرتبطة بهم، والتي تؤثر أو قد تؤثر على الأداء المحايد لواجباتهم.

9.9 عدم اتخاذ أي إجراء لصالح الذات أو الأقارب

- عدم تحقيق منفعة غير مشروعة لنفسه أو لأقاربه أو للغير من خلال استغلال منصبه وسلطته. في حال كان الموظف والأشخاص الذين يشغلون مناصب اتخاذ القرار من الدرجة الأولى في نفس الوظيفة في الشركة التي تُعتبر عميلاً أو مورداً، أقارب من الدرجة الأولى، يُرجى إبلاغ رئيسه.
- إبلاغ المسؤول الأعلى إذا علم أن أحد أقاربه لديه أسهم أو مصالح مالية في شركة أخرى تربطه بها علاقات تجارية.
-

9.10 المشاركة في الدعوات التمثيل والتنظيم

- المشاركة في الدعوات مثل المؤتمرات وحفلات الاستقبال والفعاليات الترويجية والندوات وما إلى ذلك، والتي تكون مفتوحة للمشاركة العامة وينظمها أفراد أو مؤسسات لدينا أو لدينا القدرة على إقامة علاقة تجارية معها، وكذلك الأنشطة الرياضية والرحلات المحلية / الدولية وما إلى ذلك، والتي تعتبر أو قد يُنظر إليها على أنها مؤثرة في صنع القرار، تخضع لموافقة المسؤول / المدير / المدير / الشريك المؤسس لجميع الوحدات.
- **9.11 تلقي الهدايا وإعطائها** في إدارة العلاقات مع الأشخاص والمنظمات الخاصة أو العامة التي ترغب في إقامة أو الحفاظ على علاقات تجارية مع هؤلاء الأشخاص أو تقديم أي هدية تخلق انطباعاً بعدم الانتظام، أو قد تسبب أو يُنظر إليها على أنها علاقة اعتماد، باستثناء الهدايا المقدمة وفقاً للعادات والتقاليد والتقاليد التجارية أو المواد التذكارية/الترويجية.
- عدم طلب أي خصومات أو مزايا قد يُنظر إليها على أنها غير مناسبة من الموردين أو المرضى أو أطراف ثالثة، وعدم تقديمها لأطراف ثالثة، وعدم قبولها عند عرضها.

9.12 حظر النشاط السياسي

- يُحظر ممارسة الأنشطة السياسية في مقرنا الرئيسي. ويُحظر على موظفينا التعبير عن آرائهم السياسية في

9.13 الصحة والسلامة المهنية

مكان العمل.

- نحن نقدم بيئة عمل صحية وآمنة ل:
- يتم اتخاذ الاحتياطات اللازمة لسلامة الموظفين.
- يتم تنظيم التدريب في مجال الصحة والسلامة المهنية.
- يتم إنشاء خطط الطوارئ.

9.14 الالتزام بالإبلاغ عن الانتهاكات يجب على الموظفين الإبلاغ عن أي انتهاكات للقواعد الأخلاقية إلى مديريهم أو لجنة الأخلاقيات.

- للموظفين؛

- - أن يكون محترماً ومطيعاً للمرؤوسين والرؤساء. - أن يتصرف وفقاً للوائح في نطاق القواعد الأخلاقية والقوانين ذات الصلة. - أن يتعلم السياسات والإجراءات العامة والمتعلقة بالوظيفة التي تنطبق على الشركة. - أن يستشير مديره والموارد البشرية في الأمور التي تخصه أو تخص الآخرين. - أن يقترح تضمين آرائه ومقترحاته التي قد تندرج ضمن نطاق القواعد الأخلاقية في القواعد. - أن يحدد مسؤولياته. - أن يراجع جميع الحقائق والمعلومات ذات الصلة. - أن يستشير سياسات الشركة وإجراءاتها والمعايير المهنية المناسبة. - أن يساعد في تقليل المخاطر. - أن يستشير الوحدات ذات الصلة في جميع الأمور. - أن يشارك ما تعلمه مع الآخرين. - أن لا يدخل في تضارب في المصالح.
-
-
-
-
-
-

- للمستشار الأخلاقي؛

- مستشار الأخلاقيات هو المسؤول التنفيذي الأعلى رتبةً عن الموارد البشرية في شركة سمايل هير. يُقدّم الإرشاد والتوجيه بشأن الأسئلة والقضايا التي يطرحها الموظفون بشأن المسائل الأخلاقية داخل الشركة.
-

- توجيه المخالفات الأخلاقية التي لا يمكن حلها داخل الشركة أو تتطلب التحقيق إلى لجنة الأخلاقيات. المساهمة في حل المخالفات الأخلاقية داخل الشركة التي يتم تلقيها، بناءً على طلب لجنة الأخلاقيات. الإبلاغ عن الأسئلة الأخلاقية والمخالفات التي تتلقاها، جنباً إلى جنب مع نتائجها، إلى لجنة الأخلاقيات بانتظام أو عند الطلب. أن يكون جهة الاتصال من الشركة في التحقيقات التي تجريها لجنة الأخلاقيات وتقديم الدعم اللازم للتحقيقات. مراقبة ومتابعة فعالية الممارسات الأخلاقية التي يتم تنفيذها في الشركة ودعمها في تنفيذها.
-
-
-

-للمسؤولين؛

- لضمان إنشاء وصيانة ثقافة الشركة وبيئة العمل التي تدعم القواعد الأخلاقية، وتقديم مثال لتطبيق القواعد الأخلاقية من خلال سلوكهم، وتدريب موظفيهم على القواعد الأخلاقية، ودعم موظفيهم في توجيه أسئلتهم وشكاواهم وإخطاراتهم المتعلقة بالقواعد الأخلاقية إلى الوحدات ذات الصلة، وتوجيههم بشأن ما يجب عليهم فعله عند استشارتهم، ومراعاة جميع الإخطارات المرسلة.
-
-
-

10. تطبيق الانضباط

تُقيّم السلوكيات التي تُخالف المبادئ الأخلاقية بموضوعية، وتُطبّق الإجراءات التأديبية اللازمة. تخضع مخالفات مدونة السلوك الأخلاقي للإجراءات التأديبية التالية:

- في حال ثبوت سوء سلوك متعمد، يجوز الفصل (وفقاً لأحكام قانون العمل ذات الصلة)، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة عند الاقتضاء. لا تُشكل الأفعال النفعية السابقة التي قام بها شخص قَدَم عن علم ميزة غير عادلة سبباً للإعفاء الجزئي أو الكلي من القرار.
- إذا لم يكن هناك إساءة أو إذا كان هناك إهمال ناتج عن الإهمال أو الجهل، يتم إعطاء تحذير شفهي أو كتابي يتناسب مع تأثير الحادث.
- طبقاً للمادة 25 من قانون العمل رقم 4857، يحتفظ صاحب العمل بالحق في إنهاء العمل فوراً لسبب عادل. يجوز لصاحب العمل تطبيق أحكام المادة ٢٥ دون الحاجة إلى قرار من مجلس التأديب. في حالات السلوك المندرج ضمن نطاق المادة ٢٥/ثانياً من قانون العمل، أو الإهمال الجسيم، أو حالات الطوارئ، تتولى إدارة الموارد البشرية، عند الاقتضاء، اتخاذ إجراءات إنهاء عقد عمل الموظف المعني فوراً دون الرجوع إلى مجلس التأديب، وذلك بموافقة مجلس الإدارة ورأي المستشار القانوني للمؤسسة، واستكمال الإجراءات اللازمة لاتخاذ القرارات اللازمة. وتُحدد العقوبات في جدول التأديب.

أكدت المعلومات الواردة في هذا الكتاب مجدداً أهمية القيم الأخلاقية في حياتنا العملية والاجتماعية. دعونا لا ننسى أن الأخلاق ليست مجرد مجموعة من القواعد، بل هي أيضاً مسؤولية لفعل الصواب. في كل موقف نواجهه، ينبغي أن تكون أولويتنا القصوى هي التصرف بإنصاف واحترام، مسترشدين بضميرنا وعقلنا، ومحترمين حقوق المجتمع والأفراد. إن الحياة المبنية على المبادئ الأخلاقية هي أساس ليس فقط التنمية الفردية، بل أيضاً تنمية المجتمع. ودور كل منا في هذه الرحلة هو الالتزام الصارم بقيمنا ووضع هذه المبادئ في صميم حياتنا من أجل مستقبل أفضل.

عيادة سمائل هير