

## کدهای رفتاری پرسنل در اکسین

### جذب و استخدام

- تلاش می کنیم استخدام داوطلبان بر مبنای شایستگی ها و توانمندی های آن ها صورت گیرد و از استخدام توصیه ای و فاقد شرایط و شایستگی های لازم می پرهیزیم.
- داوطلبان استخدامی همکاران بالقوه ما هستند. در تمامی مراحل استخدامی ( برقراری تماس ، دعوت به مصاحبه ، درخواست مدارک و ...) با آن ها با احترام و به دور از تکبر و غرور رفتار می کنیم .
- همیشه داوطلبان استخدام را از نتیجه مثبت یا منفی آزمون ها / مراحل استخدامی آگاه می سازیم.
- ما می دانیم که اطلاعات شخصی متقاضیان استخدام محرمانه و نزد کلینیک امانت است بنابراین به هیچ عنوان از آن ها سوء استفاده نمی کنیم.

### فرصت های برابر

- در کلیه ی فرآیندها و رویه های مرتبط با کارکنان ( اعم از استخدام ، ترفیع / تنزل رتبه ، انتقال، اخراج ، تعدیل، حقوق و مزایا ، استفاده از امکانات و ..) سیاست عدم تبعیض جنسیتی نژادی قومی و مذهبی را رعایت می کنیم.

### روابط همکاران

- همیشه در سلام کردن از مخاطب پیشی می گیریم ، به هنگام ورود با مدیر و همکاران احوال پرسی و حین خروج با آن ها خداحافظی می کنیم .
- هنگامی که سوالی می کنیم ، به دقت به پاسخ آن گوش می دهیم و سعی می کنیم به صحبت های دیگران بدون پیش داوری ، گوش کنیم .
- ما انتظارات خود را به صورت واضح و شفاف برای دیگران توضیح می دهیم .
- ما عیوب همکارانمان را در نبود آن ها بیان نمی کنیم و در صورت وجود سوء عملکرد و مشکلات رفتاری ، موارد را با خود همکاران ( به صورت فردی و خارج از جمع ) در میان می گذاریم .
- ما از دخالت در امور شخصی یکدیگر می پرهیزیم و از همکارانمان در امور زندگی شخصی که تمایلی به بازگو کردن آن ندارند ، سوال نمی کنیم .
- در بازخورد دادن به مافوق ، از تملق و چاپلوسی دوری می جوییم .
- ما به رازداری احترام می گذاریم و حفظ اسرار و آبروی دیگران را لازم می دانیم.

## احترام و حفظ حرمت همکاران

- ما در هر شرایطی به حقوق یکدیگر احترام می گذاریم (مانند آهسته صحبت کردن، رعایت حریم شخصی همکاران، رعایت حق تقدم همکاران به هنگام صحبت در جلسات یا گروه های کاری و.....)
- ما از ارسال هر گونه پست الکترونیکی و پیامک های نامناسب، غیراخلاقی و یا متضمن تمسخر یا توهین به دیگران پرهیز می کنیم.
- ما از هرگونه رفتار خشونت آمیز و پرخاشگرانه مثل فریاد کشیدن، تحقیر همکاران، عصبانی شدن در جلسات، مخالفت تند با نظرات دیگران می پرهیزیم و با زبان خشونت آمیز، تمسخر، فریاد و لحن تند با همکاران یا مشتریان صحبت نمی کنیم .
- از گمانه زنی و قضاوت مبتنی بر شایعات و شنیده ها در خصوص همکاران خودداری می کنیم.

## حفظ حریم خصوصی همکاران

- ما معتقدیم که دسترسی و استفاده از اطلاعات کارکنان ، تنها به مواردی که مربوط به کار است، محدود می باشد و اطلاعات شخصی کارکنان نباید برای منافع شخصی یا منافع دیگران استفاده و یا به بیرون از کلینیک داده شود ، مگر این که الزام قانونی ( دستور دادگاه یا مقام قضایی ) باشد .
- ما ضمن تاکید بر اصل اعتماد، کارکنان و اعضای خانواده ی آنان را در خارج از محیط کار به هیچ وجه مورد تفحص و کنترل قرار نمی دهیم و می دانیم که آنان می توانند با آزادی عمل و در چارچوب قوانین کشوری و عرف جامعه ، سبک زندگی خود را انتخاب کنند.
- از تماس به همکاران در ساعات خارج از ساعات کاری (مگر در موارد مرتبط به کلینیک و اضطراری) جدا خودداری نمایید. ساعات کاری خارج از کلینیک به اعضای خانواده، دوستان اختصاص دارد، به آن احترام گذارید.

## مشارکت، همکاری و کار تیمی

- ما دوستی و همکاری را بر رقابت ترجیح میدهیم و در صورتی که همکارمان نیاز به کمک داشته باشد و زمان و اولویت های کاری مان به ما اجازه دهد، به یاری او می شتابیم.
- ما یک خانواده هستیم و به پیشرفت همه اعضا کمک می کنیم؛ با همکارانمان رقابت سالم داریم و از بخل، حسد، دروغ، دورویی و مانع تراشی برای پیشرفت دیگران که موجب عدم اعتماد در کلینیک می شود، می پرهیزیم.
- ما از بزرگنمایی توانایی های خود و کوچک جلوه دادن دیگران می پرهیزیم.

- وظایف همکاران خود را کوچک نمی‌پنداریم و حتی اگر از نظر ما وظیفه محول شده به ما اهمیت بیشتری دارد، آن را به بهانه ای برای تحقیر کار دیگران تبدیل نمی‌کنیم.
- در فعالیتهای تیمی همواره پاسخگوی نقش محوله به خود بوده و هرگز از پذیرش مسئولیت‌ها و به انجام رساندن وظایف خویش به عنوان عضو یک تیم نمی‌گریزیم.

### یادگیری و اشتراک دانش

- خود توسعه ای و افزایش دانش تخصصی و هوشیاری محیطی برای موفقیت در گروه اکسین بسیار مهم است؛ به همین منظور شایسته است همکاران همواره از آخرین پیشرفتهای حوزه تخصصی خود مطلع بوده و مطالب مرتبط با آن را جستجو و مطالعه کنند.
- ما با تمسخر دیگران، مانع طرح پرسش‌های آنان نمی‌شویم و در صورت ندانستن پرسشهای خود را بدون احساس خجالت مطرح می‌کنیم (روحیه یادگیری از همکاران).
- در صورت یادگیری مهارت جدید (به واسطه شرکت در دوره‌های آموزشی که همکارانمان امکان حضور در آن را نداشته‌اند، مطالعات فردی و...) یا برخورداری از مهارتی خاص که به تسهیل کارها کمک می‌کند، آن را با دیگران به اشتراک می‌گذاریم.

### رشد، ارتقاء و معیارهای موفقیت

- ما هرگز برای رشد و ارتقای شخصی به روش‌های غیراخلاقی (مثل تخریب همکاران و ...) متوسل نمی‌شویم.
- در ارتقاء افراد، اصلی‌ترین عامل، تخصص و شایستگی آن‌ها است، در عین حال، تعهد و امانت‌داری، ارزش‌ها و رفتارها مهم تلقی می‌شوند و روابط مبنای ارتقای کارکنان نیست.
- ما از رشد شخصی و حرفه‌ای افراد با سازوکارهای مناسب (مانند آموزش، مربی‌گری و ...) حمایت می‌کنیم.

### اظهار نظر

- از صحبت کردن اغراق‌آمیز درباره‌ی مشکلات، که موجب اشاعه بدبینی و ناامیدی در کلینیک می‌شود، می‌پرهیزیم.
- هرگز در مورد مسائلی که تخصص نداریم، اظهارنظر نمی‌کنیم. علاوه بر این، در اموری که به ما مربوط نیست، اظهار نظر نمی‌کنیم، حتی اگر احساس کردیم در آن زمینه متخصص هستیم.
- ما در صورت مخالفت با نظر تخصصی دیگران، محترمانه و با استدلال مناسب آن را رد می‌کنیم.

- دیدگاه های مستدل و منطقی خود را در خصوص مسائل کاری، شجاعانه ، محترمانه و در موقعیت مناسب بیان می کنیم و مخالفت احتمالی همکاران، مانع از طرح صریح آن ها نخواهد بود .

## نوآوری و ریسک پذیری

- ما نوآوری را تشویق و از آن حمایت مادی و غیرمادی می کنیم و همچنین بودجه ی لازم را برای حمایت از نوآوری افراد تامین می کنیم . ( مدیر / واحد مربوط )
- ما ایده های نوآورانه کارکنان را از طریق سیستم ها و کانال های ارتباطی مختلفی که در اختیار کارکنان قرار دارد منتشر می کنیم و برنامه های منسجمی برای نوآوری تدارک می بینیم .

## تعارض

- ما از رفتارهایی ( مانند عدم همکاری و بدگویی از افراد و بخش های مختلف، بهانه جویی ، برخورد های متعصبانه و ... ) که موجب بروز تضاد میان همکاران کلینیک شود، می پرهیزیم و در صورت بروز تعارض در روابط با همکارانمان، برای دریافت راهنمایی و بررسی راه حل های ممکن به مدیر مربوطه مراجعه می کنیم .

## نتیجه گرایی

- ما بر نتایج تمرکز کرده و برای رسیدن به بهترین نتایج از ایده های متفاوت همکاران استقبال می کنیم .
- ما در تهیه گزارش ها و ارائه خدمات، صحت، دقت و کیفیت را مقدم بر سرعت و کمیت میدانیم.
- همه ما موظف به کسب آگاهی دقیق از اهداف عملکردی خود هستیم.

## نظم و وظیفه شناسی

- ما به موقع در محل کار خود حاضر می شویم. زمانی که در کلینیک حضور داریم، متعلق به کلینیک است. از این رو لازم است این زمان را به ایفای مسئولیت های کاری خود اختصاص داده و از اتلاف زمان به هر شکل (نظیر گفت و گوهای غیر کاری با همکاران و ...) بپرهیزیم.
- ما درصددیم مقدار کار انجام شده در هر یک ساعت (ساعات مفید کار) را افزایش دهیم و تلاش می کنیم از ۸ ساعت کاری، حداقل ۶ ساعت آن مفید باشد.
- تنها پس از آماده شدن و پوشیدن لباس فرم، ورود خود را ثبت میکنیم.

- قبل از آغاز کار محوله خارج از قرارداد کاری ولی مرتبط با کلینیک خروج خود را ثبت مینماییم.
- در ساعات کاری، از چت کردن، استفاده از گوشی شخصی، خواندن مجلات و روزنامه ها می پرهیزیم (مگر با مجوز مدیر مستقیم و در راستای اهداف کلینیک).
- ما سهم دیگران در دستیابی به نتایج را به رسمیت شناخته و به آن احترام می گذاریم و هرگز کار دیگران را به نام خود معرفی نمی کنیم.
- در زمان بروز مشکلات، تا جایی که به ما مربوط است، مسأله را حل می کنیم و کار را به عهده بخش دیگر نمی اندازیم.
- ما از فعالیتهای بیرونی، که مانع انجام مؤثر وظایف شغلی در گروه اکسین باشد، اجتناب می کنیم و از پذیرش پست و شغل در جای دیگر، در صورتی که با تعهدات ما در گروه اکسین در تضاد باشد، پرهیز کرده و تعهداتمان نسبت به گروه اکسین را مقدم می شماریم
- در صورت بروز خطا و اشتباه، به جای پنهان کردن و طفره رفتن از پاسخگویی، آن را صادقانه با مافوق خود در میان گذاشته و برای جبران آن تلاش می کنیم.
- ما وظایف محوله را در زمان معمول کاری انجام می دهیم و تنها در صورت عدم امکان انجام کارها در این مدت، از ساعات اضافه کار استفاده می کنیم .

## پوشش مناسب

- حتما از لباس های فرم تهیه شده استفاده نماییم.
- لباس های پرسنل باید اتو شده و تمیز باشد.
- حجاب متعارف را رعایت نمایید.

## حفاظت از دارایی ها

دارایی های گروه اکسین را می توان به شکل زیر دسته بندی کرد :

دارایی های پولی: موجودی نقدی، اعتبار، وام و...

دارایی های فیزیکی: زمین، ساختمان، ماشین آلات و تجهیزات، موجودی انبار کالا و...

دارایی های فکری: نام تجاری با برند، اختراعات دارای امتیاز انحصاری، طراحیها، موارد دارای حق انتشار انحصاری، موارد محرمانه کسب و کار و دانش چرایی، پایگاه های داده فروش، بازاریابی و دیگر پایگاه های داده کلینیک، قیمت گذاری، برنامه ها و استراتژیهای بازاریابی و مرتبط با مشتری، ایده ها، فرآیندها، طرح های پیشنهادی و استراتژیهای

کسب و کار، طراحی و توسعه محصول جدید، طرح های بسته بندی، نرم افزارهایی که توسط گروه اکسین ایجاد یا خریداری شده است و...

- دارایی‌های مالی، فیزیکی و فکری گروه اکسین برای ما ارزش چشمگیری داشته و خود را در قبال این دارایی‌ها و رعایت قوانین مرتبط با حفاظت از آنها مسئول می‌دانیم.
- از اطلاعات محرمانه گروه اکسین و یا دانش و مهارتهایی که در گروه اکسین برای اهداف خاص فراگرفته ایم، جهت امور نامرتب با گروه استفاده نمی‌کنیم.

### امنیت اطلاعات

- ما متعهدیم که به هنگام لغو قرارداد و خاتمه همکاری با شرکت گروه اکسین (اعم از اختیاری یا اجباری) کلیه اطلاعات کلینیک و محرمانه شرکت گروه را به همراه دارایی‌های تحت اختیار به رابطین تعیین شده توسط کلینیک باز گردانیم.
- ما برای حفظ قدرت، اطلاعات را در انحصار خود نگه نمی‌داریم و از هرگونه تحریف یا دستکاری اطلاعات پرهیز می‌کنیم؛ در مقابل، اطلاعات غیر محرمانه مورد نیاز پرسنل را با رویی گشاده و بدون پنهان کاری در اختیار آنان قرار می‌دهیم.

### تضاد منافع

تضاد منافع زمانی رخ می‌دهد که منافع یا فعالیت‌های شخصی کارکنان یا خانواده و بستگانمان، با تعهداتمان نسبت به گروه اکسین، سهامداران یا بیماران، در تضاد یا رقابت قرار بگیرد. ما در هر شرایط یا به هنگام انجام هر اقدام برای تصمیم‌گیری در مورد وجود یا عدم وجود تضاد منافع، سؤالات زیر را از خود می‌پرسیم:

- آیا این شرایط بر هیچ یک از تصمیماتی که من برای گروه اکسین اتخاذ می‌کنم، اثری خواهد داشت؟
- این اقدام در نظر همکاران من چگونه به نظر می‌رسد؟
- این اقدام از دید فردی خارج از شرکت (مانند بیماران یا سهامداران) چگونه به نظر می‌رسد؟

- ما بر این باوریم که قرض دادن و قرض گرفتن پول، دریافت وام یا هر چیز ارزشمندی از بیماران یا رقبا برای اهداف شخصی ممنوع است.
- ما هرگز با انگیزه کسب منافع شخصی و یا با انجام اقدامات غیرقانونی برای نمونه، تخلف از قوانین راهنمایی و رانندگی، اخذ تخفیفات فروشگاهی و...، از شهرت و امکانات گروه اکسین سوء استفاده نمی‌کنیم.

- در طول دوران کاری در گروه اکسین، از اطلاعات، داراییها، منابع و فرصتهای تجاری و شغلی، که آنها را از طریق بکارگیری سرمایه ها، اطلاعات و همکاران در اکسین آموخته و یا به آنها پی برده ایم، برای رسیدن به اهداف یا منافع شخصی خود یا بستگان و نزدیکان خویش استفاده نمی کنیم. حتی اگر نفعی هم متصور نباشیم، حق نداریم دست به اعمالی زنیم که منجر به زیان برای شرکت گروه اکسین شود.

## ارزش ها و رفتار مدیران

- ما بر این باوریم که در رعایت مباحث فرهنگی و رفتاری، مدیران نیز همانند سایر کارکنان ( و حتی بهتر و کامل تر از آنان ) ملزم به رعایت قوانین ، آداب و اصول اخلاقی می باشند .
- در صورت بروز تخلف از سوی یکی از کارکنان تحت سرپرستی ما ، علت و ریشه ی بروز آن را شناسایی و با رفع آن از تکرار تخلف توسط سایر کارکنان جلوگیری می کنیم.
- ما مدیران عملکرد افراد تحت سرپرستی خود را منصفانه و در چارچوب فرآیند مدیریت عملکرد ارزیابی کرده و نتایج آن را به روش مناسب در جلسات بازخورد برای آنان تشریح می کنیم. همچنین فضا را برای ارزیابی ایشان از عملکردمان ( ارزیابی پایین به بالا ) فراهم می کنیم .
- ما طوری عمل می کنیم که کارکنان، اکسین را تکیه گاه خود بدانند ( برای نمونه : حمایت مادی یا معنوی از کارکنان به هنگام مشکلات مالی، بیماری و ...)
- ما در تشویقها، فرصتها و موقعیتهای رشد، همواره همکاران زیر مجموعه را بر خود مقدم میداریم.
- ما در رعایت و پایبندی به مقررات کلینیک ( ورود و خروج، ...)، مسئولانه و به عنوان الگوی سایر همکاران رفتار می کنیم.
- ما با نحوه رفتار و عملکرد خود، انتشار اطلاعات از طریق کانال های رسمی، ارائه اطلاعات لازم (مثل میزان افزایش حقوق در ابتدای هر سال به کارکنان و تذکر به همکارانی که به شایعات دامن می زنند،) از بروز شایعات پیشگیری می کنیم.
- ما در روابطمان (روابط مدیران و کارکنان) نگاه از بالا به پایین نداریم، به کارکنان احترام می گذاریم و برای مسائل کارکنان (اعم از رفاهی، شغلی، آموزشی و...) اهمیت قائلیم.
- ما با افرادی که با توسل به روش های غیراخلاقی (نظیر چاپلوسی، سخن چینی، زد و بند و غیبت) در پی رشد در کلینیک هستند، برخورد و آنان را از این نوع رفتارها باز می داریم؛ ما به این دسته از افراد امکان رشد و موفقیت نمی دهیم.

- ما مدیران با پرهیز از بیان اختلافاتمان در میان کارکنان و همچنین خودداری از غیبت پشت سر مدیران دیگر، از بروز تضادهای بی مورد و بی فایده پیشگیری می کنیم.
- استبداد و خودرأیی نزد ما مدیران نکوهیده است؛ از این رو از پیشنهادهای کارکنان استقبال کرده و برای تقویت روحیه نوآوری کارکنان، ایده های کارآمد و سازنده آنها را به بهترین نحو ممکن اجرایی می کنیم.
- ما اجازه توهین به افراد زیرمجموعه خود را نمی دهیم و از همکاران خود به صورت منصفانه حمایت می کنیم.
- ما مدیران در مواقع غیرضروری، از وادار کردن کارکنان تحت سرپرستی خود به انجام اضافه کاری می پرهیزیم.
- ما مدیران، کارکنان را از حقوق قانونی شان آگاه کرده و در جهت احقاق حق آنها از هیچ مساعدتی کوتاهی نمی کنیم.
- ما به منظور افزایش مستمر کیفیت فرایندها و خدمات، برای افراد تحت سرپرستی خود، اهداف روشن، مشخص و قابل سنجش تعیین می کنیم.

### سپاسگزاری و تقدیر

- ما در گروه اکسین نوع پاداشها را عادلانه و متناسب با تفاوت ها و انتظارات عملکردی از افراد تنظیم می کنیم و بر پاداش های دوره ای و نوبتی تأکید نداریم.
- ما در گروه اکسین علاوه بر پاداش های مادی، جنبه های معنوی (لوح تقدیر، نشان لیاقت، معرفی کارکنان نمونه در ماهنامه، اهدای کارت پستال، قدردانی در حضور کارکنان دیگر و...) را نیز در پاداش ها لحاظ می کنیم.

### مصرف دخانیات و مشروبات الکلی

- ما از مصرف دخانیات و سیگار کشیدن در محیط کلینیک (در هر ساعتی از شبانه روز) جدا خودداری کرده و برای سیگار کشیدن به خارج از محیط کلینیک مراجعه و پس از استعمال دخانیات و پیش از حضور در فضای مجدد در کلینیک به شکل مناسبی سعی در از بین بردن بوی نامطبوع می کنیم.
- ما به این اصل که اکسین محیطی عاری از مواد مخدر و مشروبات الکلی است، پایبندیم و همراه داشتن، استفاده و توزیع مواد مخدر و داروهای غیرمجاز را در گروه اکسین ممنوع می دانیم