

הקוד האתי

פתיחה והקדמה

מסמך זה מהווה קוד אתי מחייב המסדיר את נורמות ההתנהגות והאחריות של כלל הגורמים המעורבים בנגה – ניווט גיל פרישה מקבוצת מגדלי הים התיכון.

האמור מפרט את ערכי יסוד עליהם מבוססת עבודת החברה כגון כבוד האדם, שקיפות מלאה ושמירה על פרטיות, תוך שימת דגש על מניעת ניצול והגנה על האוטונומיה של הלקוח. נגה – ניווט גיל פרישה (להלן: "החברה") מצהירה ומעגנת את מחויבות החברה להענקת שירות שוויוני ורגיש המותאם לצורכי הלקוח ולהבטיח את איכות השירות.

עקרונות יסוד

נגה – ניווט גיל פרישה מתחייבת לפעול בהתאם לעקרונות הבאים:

1. כבוד וכבודת האדם – טיפול מכבד, ללא יחס פטרוני או מתנשא.
2. אוטונומיה – כיבוד החלטות הלקוח ומעורבותו המלאה.
3. שקיפות – הצגת מידע מלא ומדויק ללא הטעיה.
4. מקצועיות – פעולה ברמה גבוהה ובמסגרת תפקיד מוגדרת.
5. אחריות – דיווח מיידי על כל חשד לסיכון או פגיעה.

התחייבויות מפורטות ומחייבות

סעיף 1: כבוד ואוטונומיה

- 1.1 החברה מכבדת את זהותו, ערכיו, אמונותיו ובחירותיו של כל לקוח, ללא קשר לגיל, מין, מוצא, דת או מצב כלכלי.
- 1.2 החברה תאפשר ללקוח לקבל החלטות עצמאיות על חייו ולתמוך בהן, מבלי להחליף את שיקול דעתו.
- 1.3 עובדי החברה יימנעו משימוש בשפה פוגענית, מזלזלת או פטרונית.

סעיף 2: פרטיות וסודיות

- 2.1 החברה מתחייבת לשמור בסודיות מוחלטת על כל מידע אישי, רפואי, משפחתי או פיננסי שנמסר לה.
- 2.2 שיתוף מידע ייעשה רק בהסכמה מפורשת בכתב של הלקוח ובמקרים חוקיים בלבד (כגון סכנת חיים).
- 2.3 חל איסור מפורש לשימוש במידע למטרות מסחריות, שיווקיות או אישיות ללא אישור מפורש.

סעיף 3: גבולות תפקיד ומניעת ניצול

- 3.1 עובדי החברה יפעלו אך ורק במסגרת הגדרת תפקידם ולא יפנו את הלקוח לגורמים מקצועיים (רפואיים, משפטיים, נפשיים) שאינם חלק מהמוסכם ביניהם.
- 3.2 חל איסור ברור ומובהק לקבלת מתנות, כספים, טובות הנאה או כל הטבה אחרת מלקוחות או בני משפחתם, למעט אם אושר על כך על ידי הגורם הממונה בחברה מראש ובכתב.
- 3.3 עובדי החברה מתחייבים לדווח מיידית על כל חשד לפגיעה, הזנחה, ניצול כלכלי, אלימות או סיכון ללקוח לגורמי אכיפה מחוץ לחברה.

סעיף 4: שקיפות והוגנות

- 4.1 החברה תציג מידע מלא ומדויק על שירותים, עלויות, מגבלות וסיכונים, ככל שיהיו כאלה
- 4.2 החברה תכבד את זכות הלקוח להפסיק שירות, להחליף ספק או להתנגד לכל התערבות בכל עת.
- 4.3 חל איסור מוחלט על עובדי החברה להבטיח תוצאות שאינן ניתנות למימוש.

סעיף 5: מקצועיות ואיכות

- 5.1 עובדי החברה ישתתפו בסדנאות והכשרות של ידע מקצועי חדש באופן שוטף
- 5.2 עובדי החברה יפעלו תמיד לטובת הלקוח ולשיפור איכות חיו.
- 5.3 במקרה של טעות או תקלה עובדי החברה יפעל לתיקון בכפוף לנוהלי החברה.

סעיף 6: שוויון ורגישות

- 6.1 השירות יינתן ללא אפליה על בסיס כלשהו.
- 6.2 השירות יותאם לרקע התרבותי, הלשוני והאישי של הלקוח.

סעיף 7: מנגנוני אכיפה ודיווח

- 7.1 במקרה של חשד להפרות או חשדות כלפי ספק שירות או נותן שירות אחר במסגרת פעילות החברה יטופל הנושא בכפוף לנוהלי החברה ותינתן תגובה עניינית תוך 5 ימי עסקים.
- 7.3 הפרה של הקוד תוביל לסיום מידי של ההתקשרות עם הספק ובמקרה הצורך תדווח ההפרה לגופים הרלוונטיים.
- 7.4 הקוד יבחן ויעודכן מדי תקופה לפי שיקול דעת החברה ובהתאם להתפתחויות הקשורות לפעילות החברה.