

Cod de Conduită si Bune Practici

Bine ai venit la AgeHope!

Dacă citești acest document, înseamnă că ai fost ales să fii parte a echipei AgeHope. Te felicităm pentru că ai trecut de toate testările, interviurile și discuțiile preliminare!

Indiferent de serviciul pentru care te-ai înregistrat, regulile următoare se vor aplica în toate colaborările tale inițiate prin intermediul platformei AgeHope.

Documentul de față își propune să te îndrume în procesul tău de dezvoltare pe platformă și să îți ofere informații utile pentru a facilita drumul tău spre succes.

Îți urăm Bun Venit și un timp excelent cu AgeHope!

Principii, Valori și Recomandări

Pentru o bună funcționare a tuturor activităților și pentru a avea succes pe piața românească, este important să definim principiile clare și obiectivele activităților profesionale ale tuturor.

Principiile noastre sunt bazate pe un set de valori pe care le-am ales să guverneze toate activitățile Ambasadorilor AgeHope.

Acest ghid de conduită se dorește a fi un mesaj transmis tuturor Ambasadorilor AgeHope în ce privește onestitatea, cinstea, excelența și devotamentul profesional necesare pentru a avea succes pe platforma noastră.

Misiunea AgeHope

AgeHope își propune să fie o Companie care să contribuie semnificativ la creșterea calității de viață în rândul Seniorilor din România cât și la susținerea celor care au în grijă persoane dragi Seniori, oferind o gamă largă de servicii de îngrijire non-medicală, la nivel individual și în comunități de Seniori.

Scopul nostru este să creăm experiențe excelente, în siguranță și maximă integritate care să sprijine Beneficiarii cu o atitudine pozitivă, cu bucurie și empatie. Satisfacerea și îndeplinirea nevoilor Beneficiarilor reprezintă centrul activității Companiei.

Valori de Referință

- Siguranță și încredere
- Integritate și onestitate
- Excelență și expertiză
- Empatie și bucurie

O cerință de bază este ca toți Ambasadorii AgeHope să fie onești și de încredere, să mențină relații profesionale, să-și îndeplinească sarcinile într-un mod eficient, contribuind astfel atât la satisfacerea nevoilor Clienților și Beneficiarilor cât și la realizarea obiectivelor AgeHope.

Cod de Conduită

Pentru a crea și a menține imaginea și interesele Companiei, Ambasadorii sunt rugați să țină cont de următoarele reguli de conduită:

- Să ajungă la timpul stabilit cu Clienții, la domiciliul Beneficiarilor sau la locul unde își îndeplinesc serviciile.
- Să anunțe la timp Clienții (minim 15 min. înainte de ora stabilită pentru începerea serviciului), eventuale întârzieri, specificând ora la care ajunge.
- Dacă Ambasadorul se află în imposibilitatea de a ajunge la serviciul stabilit, are obligația de a anunța Clientul cu cel puțin 15 minute înainte de ora de început stabilită inițial. Dacă Ambasadorul nu se prezintă la serviciul stabilit, de mai mult de 2 ori, fără a motiva absența, Compania va lua măsuri în această privință limitând acțiunile sau eliminând complet profilul acelui Ambasadord de pe platformă.

Motive rezonabile de întârziere sau absență pot fi considerate următoarele:

1. O afecțiune medicală (în acest caz Ambasadorii sunt rugați să prezinte un certificat medical care să ateste starea de sănătate a Ambasadordului)
2. Condiții meteorologice deosebite (furtună, zăpadă abundentă etc)
3. Un accident de mașină (cu dovada corespunzătoare eliberată de poliție) cat si alte cazuri de forta majora.

- Să respecte ordinea stabilită pentru îndeplinirea serviciului: acceptarea serviciului; discuție pentru detalii cu Clientul; stabilirea orei și a zilei pentru a îndeplini serviciul; completarea cu numărul orelor preconizate pe platformă, pentru serviciul respectiv; prezentarea la locul stabilit pentru îndeplinirea serviciului; actualizarea statusului activității în timp real pe platformă și completarea facturii cu datele corespunzătoare și trimiterea către Client.

- Să trateze fiecare Client și Beneficiar cu respect și profesionalism. De asemenea, relațiile cu ceilalți Utilizatori se vor construi pe bază de seriozitate, politețe și confidențialitate.

- Să se abțină de la comportament ofensator sau comportament care este contrar valorilor sau intereselor AgeHope.

Comportamentul nerespectuos, hărțuirea și discriminarea pe motive de vârstă, sex, rasă, credințe religioase, convingeri politice, naționalitate și alți factori interziși prin lege reprezintă o încălcare gravă a demnității individuale și prin urmare nu vor fi tolerate. Revine, de asemenea, Ambasadordilor responsabilitatea de a menține la locul de muncă o atmosferă care să fie compatibilă cu valorile menționate anterior.

Este nerecomandat ca vreun Ambasador să ia decizii sau să desfășoare activități care ar putea crea un conflict de interese sau care ar fi contrare intereselor AgeHope.

Apărarea și păstrarea imaginii AgeHope în mediul de lucru și în viața personală a Ambasadorilor sunt factori ce reprezintă un scop comun important. Ambasadorii trebuie să aibă o conduită decentă și armonioasă din punct de vedere profesional. Ambasadorii nu vor dezvălui în nicio situație (inclusiv online- rețele sociale) informații sau date dobândite în îndeplinirea sarcinilor de serviciu și nu vor utiliza astfel de informații sau date în scopuri speculative (direct sau indirect).

Următoarele conduite sunt interzise și vor fi evitate total. Nerespectarea lor aduce cu sine consecințe asupra Utilizatorilor în cauză, fiind considerată o încălcare gravă a responsabilității față de AgeHope, și nu mai necesită avertismente preliminare:

- introducerea, posesia, comercializarea, consumul sau prezentarea sub influența unor substanțe ilegale, sau sub influența băuturilor alcoolice în timpul programului de lucru
- vânzarea sau tentativa de a vinde substanțe interzise/ilegale în timpul programului
- posesia oricărui tip de armă în timpul programului de lucru
- distrugerii sau pagube semnificative aduse bunurilor Clienților sau Beneficiarilor
- furt sau tentativă de furt a oricăror bunuri materiale sau financiare din proprietatea Clienților sau Beneficiarilor
- falsificarea documentelor
- lovirea, bruscarea sau îmbrâncirea altei persoane (Client, Beneficiar și nu numai) sau orice alt comportament neadecvat apărut ca urmare a prestării serviciilor respective
- amenințarea verbală sau fizică a unui Client sau Beneficiar
- hărțuirea (inclusiv cea sexuală) sau discriminarea de către un Ambasador adresate altui Utilizator de pe platformă (Ambasador, Client sau Beneficiar)
- folosirea înjurăturilor, a blasfemiilor sau a unui limbaj abuziv și vulgar
- ridicarea tonului vocii către un Client, Beneficiar, Ambasador sau orice alt Utilizator
- dezvăluirea, distribuirea și examinarea neautorizată a oricăror informații confidențiale privind Ambasadorii, Clienții sau Beneficiarii
- sprijinirea persoanelor care manifestă intenția vădită de a fraudă platforma AgeHope
- comunicarea sau răspândirea în public de informații calomnioase în legătură cu activitatea AgeHope
- orice act care pune sub semnul întrebării integritatea unui Ambasador, cum ar fi nedeclararea concurenței în afaceri cu AgeHope, nedeclararea colaborării cu un concurent, divulgarea de informații confidențiale sau implicarea într-o activitate care poate afecta negativ AgeHope sau prestigiul acesteia

- atentatele la bunele moravuri

Conflictul de interese

Ambasadorii trebuie să evite situațiile care creează sau pot crea un conflict de interese.

Este responsabilitatea fiecărui Ambasador să declare orice activitate, acord, interes sau investiție care ar putea să intre în conflict cu interesele AgeHope sau care ar putea interfera cu obligația sau abilitatea Ambasadorului de a deservi cât mai bine cu putință Clientii AgeHope.

Activitățile considerate că pot duce la conflicte de interes includ, dar nu se limitează la:

- deținerea unei afaceri care concurează direct sau indirect cu AgeHope
- colaborarea sau angajarea la o firmă care concurează direct sau indirect cu AgeHope
- menținerea unei relații financiare directe sau indirecte cu Competitorii, Clienții sau Beneficiarii AgeHope
- utilizarea numelui, logo-ului, serviciilor, materialelor sau a altor bunuri aparținând AgeHope în scopuri personale, fără un acord obținut în prealabil de la conducerea Companiei
- solicitarea Ambasadorilor, Clienților sau Beneficiarilor să susțină o organizație sau o cauză care contravine cu interesele AgeHope

Lista de mai sus nu este limitativă. Este responsabilitatea fiecărui Ambasador de a se lămuri dacă o situație prezintă sau nu conflict de interese.

Comunicare - Reguli Generale

Responsabilitatea individuală și schimbări ale datelor personale

Schimbările survenite în datele personale ale Ambasadorilor trebuie anunțate din momentul în care devin aplicabile. Acestea sunt:

- adresa și numărul de telefon
- modificări majore ale stării de sănătate, calificări profesionale sau orice ar putea modifica rezultatul cazierului judiciar.

Profesionalism

Este necesar ca toți Ambasadorii AgeHope să fie orientați către Clienți și către serviciile prestate, întotdeauna să comunice cu maximă politețe și să servească în cel mai bun mod posibil intereselor Clienților și Beneficiarilor lor, respectând în același timp politica firmei și fără să folosească vreun limbaj sau vreo atitudine agresivă.

Comunicarea întotdeauna este de dorit să fie pozitivă și constructivă- adică centrată pe soluții. În ce privește modalitatea de comunicare se dorește a fi una clară, concisă,

directă, care să inspire încredere, siguranță, integritate și expertiză.

Dacă apare o problemă, Ambasadorul este rugat să prezinte cea mai bună soluție a sa din punctul lui de vedere.

Onestitatea

Minciunile nu sunt acceptate în cadrul Companiei, nici către Clienți, Beneficiari, alți Ambasadori sau managementul AgeHope. Dacă Ambasadorul nu știe cum să răspundă la o întrebare sau să soluționeze o problemă, recomandarea noastră este să spună calm, fără ezitare sau jenă: "Mă voi informa și voi reveni cu un răspuns în cel mai scurt timp posibil." Ulterior, Ambasadorul va putea să caute soluție fie la echipa de suport sau/si managementul AgeHope fie în orice alt loc unde poate găsi un răspuns la problema solicitată, și să revină la Client sau/si Beneficiar cu răspunsul potrivit.

Atitudinea potrivită pe platformă

Pe platforma AgeHope, toți Utilizatorii trebuie să demonstreze profesionalism, maximă politețe cat si claritate în comunicare. Sunt de evitat orice atitudini de superioritate, care să genereze stres sau pierderea controlului.

Clienții au întotdeauna prioritate în interacțiunile pe platformă.

Cu excepția situațiilor de forță majoră, toate celelalte au o rezolvare. Când un Ambasador nu cunoaște soluția se aplică aceeași regulă ca în situația prezentată anterior când el/ea poate răspunde: "Revin la Dumneavoastră cu un răspuns în cel mai scurt timp posibil." Este recomandat si important ca Ambasadorul să revină cu răspuns și să își mențină cuvântul dat așa cum a specificat.

Promisiuni și angajamente

Dacă Ambasadorul nu este sigur 100% de răspunsul sau informația lui, nu ar trebui să facă promisiuni sau să își ia angajamente în nicio circumstanță și sub nicio presiune.

Conform indicatiilor de mai sus, un raspuns pe care il recomandam este: "Vă înțeleg punctul de vedere și urgența situației. Voi face tot posibilul să găsesc soluția cea mai potrivită pentru acest caz. Voi reveni în cel mai scurt timp posibil."

Bune Practici

Următoarele situații sunt prezentate pentru a fi un punct de referință în cazul unor crize apărute în îndeplinirea sarcinilor și pentru buna desfășurare a activității în fața Clienților și a Beneficiarilor în orice context.

Probleme de sănătate

Dacă la începutul, în timpul sau la sfârșitul îndeplinirii unui serviciu, Seniorul are probleme de sănătate de orice natură, grave sau mai puțin grave, Ambasadorul nu

trebuie să îi ofere niciun fel de medicație, cu excepția cazurilor în care Seniorul are deja un tratament prescris de către medic.

În toate celelalte cazuri, este indicat ca Ambasadorul să cheme serviciul de Ambulanță 112 (cu acordul Seniorului, în cazurile mai puțin grave) la domiciliu, pentru a beneficia de îngrijiri medicale de specialitate.

În oricare dintre cazurile de mai sus, este importantă păstrarea calmului și încurajarea și asigurarea Seniorului că Ambasadorul rămâne alături până ajunge serviciul de Ambulanță.

Recomandăm și anunțarea Clientului în timp real pentru a-l ține la curent cu tot ce se întâmplă.

De asemenea, este recomandat ca Ambasadorul să rămână alături de Senior și în timpul vizitei medicale la domiciliu.

Dacă este necesară preluarea Seniorului și transportarea lui la spital de către Ambulanță este recomandat să fie anunțat Clientul.

În situații extreme Ambasadorii au la dispoziție numărul de telefon 0745 975 886 pentru a contacta AgeHope în caz de urgență.

Abuz Verbal, Emoțional sau Fizic

Ne dorim ca toți Ambasadorii AgeHope să aibă parte doar de experiențe plăcute. Cu toate acestea, nu putem controla toate circumstanțele și în cazul în care vreodată vor apărea situații extreme de abuz verbal, emoțional sau fizic, vrem să ne arătăm sprijinul.

Se poate vorbi de abuz verbal și emoțional atunci când apar acțiuni precum: vorbitul pe un ton ridicat, acuzații nefondate, insulte, intimidare, sarcasm, învinovățire, denigrare, inducerea fricii, critică excesivă, amenințare, șantaj, etc

Abuzul fizic în schimb, este atunci când intervine orice fel de contact fizic abuziv de la îmbrâncire la lovire.

În cazul în care Seniorul folosește abuzul verbal, emoțional sau chiar fizic către Ambasador, este recomandat ca întotdeauna să se păstreze calmul și o atitudine de soluționare a conflictului pe cale amiabilă.

În cazurile de abuz verbal și emoțional încurajăm Ambasadorii să ceară explicații în mod politicos și să ofere argumente constructive, raționale și exemple concrete și relevante.

În niciun caz Ambasadorul nu trebuie să răspundă în același fel sau tot cu o formă de abuz, se recomandă un răspuns cât mai politicos și calm cu putință. Exemplu: "Atat eu cât și platforma AgeHope nu permitem un astfel de comportament din partea nimănui, pentru niciun motiv. Vă rugăm să vă abțineți de la el. În caz contrar, voi pleca fără să mai îndeplinesc serviciul solicitat."

Ambasadorul este responsabil să anunțe imediat AgeHope printr-un email la suportambasadori@agehope.com sau, în cazuri extreme, la numărul de telefon 0745 975 886.

Compania AgeHope nu va tolera niciun fel de comportament neadecvat din partea Clienților sau Beneficiarilor către Ambasadori.

Critică sau nemulțumire

În cazul în care în timpul sau la finalizarea serviciului Seniorul își arată sau își exprimă nemulțumirea cu privire la serviciul îndeplinit, la Ambasador sau AgeHope, recomandăm păstrarea atitudinii profesionale în soluționarea conflictului.

Astfel, pe un ton calm și o atitudine constructivă Ambasadorul poate să ceară mai multe detalii cu privire la așteptările precise ale Beneficiarului pentru serviciul respectiv.

Nu sunt permise comentariile negative sub nicio formă și în nicio circumstanță. Rugăm Ambasadorii să apeleze la argumente raționale și la exemple concrete pentru a răspunde în mod profesional la nemulțumirea Beneficiarului.

Este indicat să se ceară și percepția și înțelegerea Seniorului cu privire la soluția pentru situația respectivă.

În cazul în care nu se ajunge la o înțelegere pe cale amiabilă, Ambasadorii pot contacta AgeHope la adresa de email suportambasadori@agehope.com sau, în cazuri extreme, la numărul de telefon 0745 975 886.

Neachitarea cumpărăturilor solicitate

În cazul serviciului de cumpărături Seniorul sau Clientul trebuie să plătească suma necesară achizițiilor, înainte de efectuarea lor.

Dacă Seniorul sau Clientul refuză să plătească suma necesară în avans, Ambasadorul are dreptul să refuze la fața locului îndeplinirea serviciului respectiv și să specifice regulamentul cu privire la acest serviciu. Întotdeauna este recomandat să se păstreze o atitudine calmă, de colaborare, politicoasă și deschisă pentru a găsi soluții convenabile ambelor părți.

Plata se va face cash, fără a trece prin platforma AgeHope, din aceste motive AgeHope nu va intermedia nicio dispută cu privire la aceste schimburi de bani și valori.

De asemenea, amintim obligația Ambasadorului de a prezenta bonul fiscal pentru articolele cumpărate ca dovadă a cheltuielilor.

Sugestii

Dacă Ambasadorii au idei constructive care pot îmbunătăți performanțele Companiei sau pe cele personale și pot ajuta la eficientizarea platformei, este recomandabil să discute cu managementul Companiei în acest sens, trimittand un email la adresa: suportambasadori@agehope.com

Nota finala

Prezentul document nu poate anticipa toate circumstanțele sau întrebările referitoare la politica unei firme sau a modului de lucru. În consecință, în măsura în care va apărea la un moment dat nevoia schimbării sau adăugării altor situații/politici/regulamente/proceduri, AgeHope își rezervă dreptul de a revizui, adăuga sau renunța la o parte din cele cuprinse în prezentul document, când va considera necesar.