

# אמנת שירות

**מתן שירות מותאם לאנשים עם מוגבלות, ברמה הגבוהה ביותר, באמות מידה אחידות ובשיטות עבודה מתקדמות ועדכניות.**  
אמנה זו נכתבה ברוח "האני מאמין" של עמותת צ'יימס ישראל, ומהווה מעין חוזה בין העמותה, המטה והמסגרות לבין מחזיקי העניין החיצוניים (מקבלי שירות, אפוטרופוסים, רשויות, משרדי ממשלה ועוד) והפנימיים (עובדי העמותה ומנהליה).

- 🌐 לבנות ולהתאים תכנית אישית לכל מקבל שירות לקידום ו/או שימור עצמאות בהתאם לצרכים אישיים, כישורים, רצונות ובחירה, תוך הזדמנות לנוע על רצף השירותים הניתנים ע"י העמותה.
- 🌐 להעניק טיפול פיזי, רגשי ונפשי, המותאם לכל מקבל שירות על פי צרכיו, רצונו ובחירתו במטרה לדאוג לרווחתו הפיזית, הרגשית והנפשית, תוך שמירה על פרטיותו וכבוד האדם וע"פ הנחיות צוות מקצועות הבריאות, בהסכמת האפוטרופוס ועל פי כל חוק רלבנטי.
- 🌐 לספק למקבלי שירות צוות מקצועי מיומן, הפועל ע"פ כללי האתיקה של המקצוע והארגון וע"פ תקן כ"א נדרש על ידי גורמי הפיקוח.
- 🌐 לפעול לפיתוח תכניות ומודלים מקצועיים ייחודיים בתחום השיקום והטיפול באנשים עם מוגבלות.
- 🌐 לוודא קיומם של תנאי בטיחות ונגישות הולמים במסגרות ומתקני העמותה.
- 🌐 להקפיד על ניקיון, סדר ואסתטיקה בכל מתקני העמותה.
- 🌐 לתכנן ולקיים פעילויות לשיפור איכות חייהם של מקבלי השירות בדגש על בחירה אישית, לקידום עצמאות ושוויון הזדמנויות להשתתפות והכללה בקהילה, בכל תחומי החיים.
- 🌐 לפעול בשקיפות, שיתוף פעולה ושיתוף מידע רלוונטי כלפי כל מחזיקי העניין (העובד, מקבל השירות, משפחתו/אפוטרופוס, הרשות המקומית, הפיקוח, מערך דיור, עו"ס הקהילה ועוד), תוך שמירה על סודיות רפואית ומידע אישי המצוי בידי הארגון אודות מקבל השירות, המשפחה והעובדים.
- 🌐 לקיים שגרות ניהוליות, מעקב ובקרה על תכנית העבודה בפורומים מתאימים בעמותה ועם גורמים רלבנטיים מחוצה לה.
- 🌐 למתן שירות באווירה נעימה, סובלנית, בעלת כבוד הדדי ואוזן קשבת למקבלי השרות ולעובדים.
- 🌐 לפעול על פי חוקי מדינת ישראל, הנחיות והוראות משרדי הרווחה, חינוך, תמ"ת ובריאות



# מדיניות האיכות

עמותת צ'יימס ישראל פועלת למען שיפור איכות חייהם ושיתופם המלא בקהילה של אנשים עם מוגבלות, באמצעות מתן מגוון שירותים מקצועיים ורב-תחומיים בסטנדרטים גבוהים ובאיכות בלתי מתפשרת. העמותה מתחייבת להמשיך ולפעול ללא ליאות להענקת השירות הטוב ביותר ללקוחותיה ופעיליה ולפעול לפי הנחיות כללי האיכות והמצוינות המפורטים בתקן ISO 9001:2015. להגשמת מטרות אלו הגדירה הנהלת החברה את יסודות מדיניות האיכות שלה:

- התחייבות לקביעת יעדי איכות ומצוינות, ויידוא עמידה בהם בכל תחומי הפעילות המקצועית במטה ובמסגרות גם יחד, תוך אימוץ גישה תהליכית הכוללת תכנון, יישום, בדיקה ושיפור מתמיד בתהליכים השונים.
- אחריות למתן שירותים באופן מקצועי, איכותי, יעיל ומועיל ללקוחות הארגון, תוך קיום קשר רציף עם הלקוחות לרבות מתן מענה לתלונות לקוח.
- מיקוד מערכת האיכות בהיבטים של חשיבה מבוססת סיכונים לשם מניעת אי התאמות, יחד עם זיהוי פערים וביצוע פעולות מתקנות בהתאם.
- יצירת אווירה של שקיפות ותקשורת פתוחה אשר תעודד לקוחות ועובדים לבטא את צרכיהם.
- יצירת אווירה של שיתוף ושימור ידע ארגוני, לימוד הדדי והפקות לקחים.
- קידום וטיפול המשאב האנושי.
- הנהלת צ'יימס ישראל מחויבת ופועלת בכל האפיקים האפשריים על מנת להגשים ולתחזק את מדיניות האיכות. הצהרה זו מובאת לידיעת האספה הכללית, הוועד המנהל, עובדי ומתנדבי הארגון ולידיעת לקוחותיו וספקיו.
- הנהלת הארגון מתחייבת להקצות את האמצעים והמשאבים הדרושים לקיומה וליישומה של מדיניות האיכות הלכה למעשה.

ג'ורג' צ'יימס  
ג'ורג' צ'יימס  
מנכ"ל

