

CODUL ETIC

AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesional ale personalului care oferă servicii sociale precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art. 2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale atât la sediul Serviciului Public de Asistență Socială cât și la centrele de zi din subordinea serviciului și la domiciliul persoanelor vârstnice.

Art. 3. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale .

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru prezervarea autonomiei și protecție persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art. 5. Principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

a. Principiul solidarității sociale

Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale .

b. Principiul universalității

Fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reședință pe raza comunei Slobozia Bradului .

c. Principiul subsidiarității

Statul prin autoritățile publice locale intervine când resursele personale și comunitare nu au satisfăcut sau au satisfăcut insuficient nevoile sociale ale persoanelor cu domiciliul sau reședința pe raza comunei Slobozia Bradului

d. Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile celor mai defavorizate categorii sociale, planificarea și furnizarea acestor servicii au la bază o bună informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra vieții cetățenilor.

e. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității sociale în schimbare a fiecărei persoane, oricare potențial beneficiar putând accede în mod facil la aceste servicii.

f. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților , a situațiilor de risc și criză pentru individ , familie și copil urmată de intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

g. Eficacitatea și eficiență

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a solicitantului pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătățirea continuă

Serviciul Public de Asistență Socială are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunității fiind preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

Serviciul Public de Asistență Socială oferă servicii sociale în parteneriat cu alți furnizori acreditați pe baza convențiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune și modalități de cooperare.

j. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

Valori

a. Egalitatea de șanse

Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin evitarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

b. Libertatea de a alege serviciul social în funcție de nevoia socială

Fiecarei persoane îi este respectată alegerea făcută privind serviciul social ce răspunde nevoii sale sociale. În situația în care unele persoane se expun riscului, serviciile sociale vor promova interesele acestor persoane și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea acestora.

c. Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrată a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situație de vulnerabilitate acestea au dreptul să-și aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-și independența și individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistență socială ca fiind diferiți de ceilalți cetățeni. Acest principiu urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

d. Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informații privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistență socială precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunității trebuie încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificare și furnizare serviciilor în comunitate.

e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impun luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiari să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

f. Demnitatea umană

Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea .

Fiecare persoană îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul de viață, cultură, credințele și valorile personale .

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPARTIMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art. 6. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul :

a. de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică;

b. de a asigura beneficiarii , dar și potențialii beneficiarii de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;

c. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile.

d. de a asigura supervizarea și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

Art. 7. Reguli de comportament și conduită în relația client- profesionist:

1. În identificarea clientului , evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare;

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de client de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la asistentul social cât și cel involuntar ca

și când asistentul social a fost trimis la client și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune clientul;

- profesionistul stabilește împreună cu clientul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să aculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere clientului;

- să știe să-l suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune

interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia ;

- să reducă, pe cât posibil, distanța dintr el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.) ;

- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să-și dea seama de mecanismul de apărare al eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

2. În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

3. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se realizează în baza unui contract între serviciul public și client cu precizarea dreptului și obligațiile părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor obiectului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;

- profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintal , culoare, categori socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;

- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale și neglijente;

- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
 - profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
 - profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientul său,
- profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

4. În furnizarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanei vârstnice, a serviciilor acordate de către asistentul personal la domiciliul persoanelor cu handicap grav precum și a serviciilor de zi din cadrul centrelor de zi:

- furnizarea serviciilor se realizează cu respectarea normelor legale în vigoare, după caz: în baza contractului încheiat între părți, a planului de servicii stabilite prin acordul părților sau a planului individualizat de protecție;
- profesionistul implică beneficiarii și partenerii în procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale, beneficiarii fiind informați asupra procedurilor de participare în cadrul furnizării de servicii;
- profesionistul se preocupă permanent pentru creșterea calității serviciilor oferite monitorizând evoluția cazului, venind în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor cu promptitudine și eficiență cu respectarea termenelor legale;
- profesionistul manifestă corectitudine, obiectivitate și imparțialitate în acordarea de servicii;
- personalul implicat în furnizarea serviciilor de asistență la domiciliul persoanei vârstnice și al persoanei cu handicap trebuie să dovedească respect față de persoana asistată, să țină seama de opțiunile acesteia, să-l respecte demnitatea ținând cont de dorințele și starea în care se află aceștia respectându-le intimitățile, manifestând atitudine de reconciliere când situația o impune;
- profesionistul trebuie să-și asume o anumită mentalitate emoțională față de client oferind servicii cu respectarea condițiilor legale, oricui le solicită în calitate de client, considerațiile particulare nefiind acceptate în relația profesională;
- profesionistul trebuie să fie dezinteresat în relația sa cu clientul, trebuie să fie motivat mai puțin de interesul propriu și mai mult de dorința de a-și oferi serviciul la nivel maxim; el trebuie să fie pregătit să ofere la cerere serviciile sale, renunțând chiar la prioritățile vieții private.

Art. 8. Reguli de comportament și conduită în relația coleg- coleg.

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune

conform Regulamentului de Organizare și Funcționare, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind în soluționarea cu eficiență a problemelor.

2. Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumirii, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliată.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumirii dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.

4. Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuie la teorie.

5. Între colegi în desfășurarea activității să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordă unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de asigurare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nici de cum pe evidențierea defectelor celorlalți.

6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă deciziilor fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul să împărtășească din cunoștințe și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 9. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

1. Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul clientului, al persoanei asistate, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă.

2. În reprezentarea instituției în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopului și obiectivelor serviciului.

3. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind reținut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității instituției și creșterea credibilității acesteia .

4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituție evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale .

5. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopul personale comerciale sau electorale.

Sanctiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Art. 10. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al personalului contractual , Statutul asitenților sociali, Regulamentul intern al instituției.

Art. 11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale înregistrate și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art. 12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al directorului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. înscrierea în registrul de audiențe ;
- b. înscrierea în registrul sesizărilor telefonice ;
- c. Înscrierea la ghișeu de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;
- d. înscrierea în registru de intrare ieșire al instituției.

CAPITOLUL IV

Art. 13. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind compexitatea experienței în domeniul asistenței sociale .

Art. 14. Còdul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art. 15. Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al comunei Slobozia Bradului din data de 21.12.2006.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

CONTRASEMNEAZĂ ,
SECRETAR

