

Codul Etic

al personalului care ofera servicii sociale din cadrul Serviciului de Asistenta Sociala

Prezentul cod etic se aplica personalului care acorda servicii sociale primare, servicii de informare si consiliere, servicii psihosociale si educationale. Etica profesionala se afla la baza activitatii de asistenta sociala, reglementeaza relatiile profesionale ale personalului din cadrul Serviciului de Asistenta Sociala si se refera la standardele de conduita ale acestuia în relatiile cu cetatenii, colegii si alte categorii de profesionisti.

Scopul principal al activitatii de asistenta sociala este de a asista persoanele aflate în dificultate, personalul angajat implicându-se în identificarea, înțelegerea, evaluarea corecta si solutionarea problemelor sociale.

CAPITOLUL I

Valori si principii etice aplicate în cadrul furnizarii serviciilor sociale

I.1) Valori:

a) Egalitatea de sanse: personalul care ofera servicii sociale se asigura de egalitatea sanselor privind accesul clientilor la informatii, servicii, resurse si luarea deciziilor. Toate persoanele beneficiaza de oportunitati egale si tratament egal prin eliminarea oricaror forme de discriminare si excludere sociala;

b) Libertate de alegere: fiecare persoana are dreptul sa aleaga serviciul social care raspunde nevoilor sale. Personalul angajat asista cetatenii în eforturile lor de a-si identifica si clarifica scopurile în vederea alegerii celei mai bune optiuni dar poate limita drepturile clientilor atunci cand actiunile prezente sau viitoare prezinta un risc pentru ei sau pentru ceilalti;

c) Confidentialitatea: personalul angajat are obligatia de a pastra confidentialitatea asupra datelor persoanelor asistate social, astfel încât informatiile care privesc beneficiarul sa nu fie divulgate sau facute publice fara acordul persoanei în cauza;

d) Demnitatea umana: Toti beneficiarii sunt tolerati în mod egal indiferent de modul lor de viata si valorile personale, cultura, credinta, sex, orientare sexuala, etnie. Personalul angajat respecta si promoveaza demnitatea individului, unicitatea si valoarea fiecărei persoane.

I.2) Principii:-acest set de principii etice reprezinta totalitatea exigentelor de conduita morala corespunzatoare activitatii de asistenta sociala.Comportamentul personalului care ofera servicii sociale trebuie sa fie consecvent si responsabil.

a) Universalitate

- **principiul etic:** fiecare persoana are dreptul sa acceseze serviciile sociale oferite.

b) Obiectivitate si impartialitate

- **principiul etic:** personalul angajat pentru acordarea serviciilor sociale va pastra o atitudine obiectiva, neutra fata de orice interes politic, economic, religios, etnic sau de alta natura.

c) Eficienta si eficacitate

- **principiul etic:** personalul angajat va depune toate eforturile pentru rezolvarea situatiilor de criza în care se gaseste fiecare persoana pastrându-se caracteristicile calitative si cantitative adecvate pe o perioada de timp adecvata. Se va urmarii îmbunatatirea continua a serviciilor social precum si eficientizarea lor.

d) Abordarea integrala în furnizarea de servicii sociale

- **principiul etic:** personalul care acorda servicii sociale se va baza pe o evaluare completa si complexa a nevoilor sociale si se va interveni asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

e) Relatiile interumane

- **principiul etic:** personalul cu atributii în asistenta sociala recunoaste importanta fundamentala a relatiilor interumane si le promoveaza în practica profesionala; încurajaza si îmbunatateste relatiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, sustine si îmbunatati calitatea vietii persoanelor, familiilor, grupurilor, organizatiilor si comunitatilor.

CAPITOLUL II

Norme generale de conduita în acordarea serviciilor sociale

II.1) În relatia beneficiar – personal angajat / voluntar se vor aborda urmatoarele norme generale de conduita :

a) informarea corecta:

- personalul trebuie sa fie bine pregatit din punct de vedere profesional;
- personalul angajat va adopta limbajul profesional la capacitatile de înțelegere si caracteristicile clientului;
- personalul angajat va furniza informatii obiective, centrate pe problema clientului si va comunica ceea ce clientul nu stie,nu ceea ce ar dori sa afle.

b) informarea completa:

- în vederea abordarii comprehensive a problemei, personalul își va construi relatii cu profesionisti din diverse domenii de activitate;
- personalul va prezenta clientului toate avantajele si dezavantajele optiunilor posibile.

c) informarea operativa si competenta:

- informarea se realizeaza în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitarii;
- informarea se va realiza de catre mai multi profesionisti în functie de competentele acestora si nevoile persoanelor asistate.

d) relatie bazata pe nevoile si dorintele asistatului:

- personalul angajat trebuie sa faca o analiza concreta, obiectiva a nevoilor si problemelor asistatului;

- echipa de lucru va alege strategia si metodele în rezolvarea problemelor cu care se confrunta asistatul social.

e) relatia neutra / impartiala :

- personalul angajat nu va face discriminari pe baza de sex, religie, rasa, etnie, apartenenta profesionala, orientare sexuala si venituri;

- personalul angajat va evita transpunerea în starea emotionala a asistatului;

- personalul angajat nu se va implica în relatii sentimentale cu asistatii;

- personalul angajat nu va folosi informatiile obtinute în timpul consilierii în scop personal;

- personalul angajat nu va influenta clientul în orientarea politica, religioasa, sexuala sau de alta natura;

-personalul angajat nu va impune o decizie luata de catre ei clientului si nu vor pune interesele lor mai presus decat interesele asistatului.

f) relatia participativa:

-angajatii / voluntarii implica beneficiarii si partenerii în întreg procesul de organizare si dezvoltare a serviciilor sociale furnizate;

-beneficiarii si personalul angajat sunt informati constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizarii de servicii.

II.2) În relatia coleg-coleg se vor adopta urmatoarele reguli de conduita:

a) între colegi trebuie sa existe o relatie de cooperare si sustinere reciproca:

- în cadrul serviciilor furnizate pune accent pe o viziune multidisciplinara, fiind necesara permanenta colaborare si transfer de date între colegi;

- mobilizarea si implicarea tuturor angajatilor/ voluntarilor în vederea realizarii obiectivelor;

- colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicari eficiente prin transferul de informatii necesare în identificarea si solutionarea problemelor.

b) relatia între colegi se va baza pe respect reciproc:

- nemulțumirile între colegi vor fi exprimate direct si imediat;

- fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectata opinia;

- în cazul unui conflict fiecare are dreptul sa-si expuna si sa-si sustina punctul de vedere;

- conflictele personale nu vor afecta relatiile de colegialitate si profesionale.

c) în relatiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat si decent:

- se va evita utilizarea injuriilor,cuvintelor calomnioase, expresiilor tendentioase si vulgare, precum si a gesturilor neadecvate în relatiile de colegialitate sau în fata asistatilor.

d) sinceritate si corectitudine:

- se va evita denigrarea si calomnierea cu buna stiinta a colegilor;

- se va evita dezvaluirea unor aspecte din viata privata / personala a colegilor care ar putea prejudicia imaginea acestora;

- opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

e) deschiderea la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate si atitudine concilianta:

- colegii vor tine cont de limitele profesionale ale fiecaruia si vor lua în considerare opiniile celorlalti profesionisti;

- deciziile se iau prin consens;

- se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relatiile de serviciu;

- în cazul unui conflict va exista o a treia persoana care va media conflictul, fie aleasa de catre cele doua parti fie ierarhic;

- se va cultiva spiritul de echipa printr-o buna comunicare, împartasirea de experienta si respect.

f) comportament competitiv loial:

- în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți;

II.3) În relația angajat/voluntar - reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită:

a) loialitatea față de instituție prin:

- obligația angajaților/voluntarilor de a apăra prestigiul instituției;
- abținerea de la orice activitate sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor instituției;
- interzicerea orcaror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care Serviciul de Asistență Socială are caracter de partener.

b) confidențialitate :

- angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații care nu au caracter public, în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
- angajaților le este interzisă dezvăluirea unor informații la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu; această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile asistaților, sau ale unor colegi, precum și ale persoanelor fizice sau juridice.

c) evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal:

- angajații sau voluntarii nu vor folosi imaginea instituției în scopul obținerii unor avantaje materiale sau de imagine ;
- în cazul participării la activități cu dezbateri publice, ca reprezentanți ai instituției, vor face cunoscut acest lucru și vor respecta limitele recomandărilor primite.

d) corectitudine, respect și atitudine conciliantă:

- în reprezentarea serviciului în fața altor persoane și instituții, angajații vor fi de bună credință, credincioși în realizarea scopurilor și obiectivelor propuse ;
- angajații vor respecta libertatea opiniilor și nu vor fi influențați de considerente personale;
- angajații vor evita pe cât posibil declanșarea unor conflicte în relația cu reprezentanți ai altor instituții sau ai societății civile;
- în cazul apariției unor conflicte inevitabile se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea lor pe cale amiabilă, inclusiv prin mediere.

CAPITOLUL III

Responsabilitățile etice ale personalului care oferă servicii sociale

1) supervizarea și consultarea:

- pentru a exercita funcții de supervizare sau consultare personalul din cadrul Serviciului de Asistență Socială trebuie să dețină pregătirea, cunoștințele, abilitățile, specializarea și experiența solicitată prin prevederile legale existente;
- personalul serviciului în funcții de conducere asigură condițiile necesare respectării prevederilor Codului Etic .

2) educația, formarea și evaluarea:

- conducerea Serviciului de Asistență Socială se îngrijește de asigurarea unui program de pregătire și dezvoltare profesională continuă a personalului din subordine;

- personalul angajat se implica activ în dezvoltarea continua a profesiei prin sprijin profesional acordat colegilor la începutul carierei si prin participarea la schimb de experienta si cunostiinte profesionale intra si interdisciplinare.

3) responsabilitati, solutionarea reclamatilor:

- încălcarea normelor prezentului Cod Etic de conduita atrage raspunderea disciplinara conform actelor si normativelor legale în vigoare;

- sesizarea scrisa sau verbala a oricaror aspecte negative legate de serviciile sociale acordate se solutioneaza în termenul maxim de 30 zile calendaristice de la data înregistrarii sesizarii, timp în care se va comunica raspunsul scris sau verbal în legatura cu problema sesizata.

Prezentul Cod Etic se va afisa si va fi facut cunoscut tuturor celor interesati prin diverse mijloace de informare.

PRIMAR,
ING. GHEORGHE ILE