Nr. 3606 / 27.02.2012.

Vizat,
Director general,
VASS Mária

CODUL ETIC
AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE

CAPITOLUL I
DISPOZITII GENERALE

Art.1. Codul etic promovează respectarea demnităţii beneficiarului de servicii sociale, a familiei acestuia, a susţinătorilor săi legali, prin care se protejează beneficiarii împotriva unor eventuale riscuri şi se promovează ideea de justiţie socială.
Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exerciţiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale precum şi principiile şi valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale din cadrul DGASPC Covasna. Conform prevederilor legale, fiecare instituţie de protecţie de tip rezidenţial, familial sau care furnizează servicii de zi elaborează propriul cod etic, care are la bază şi normele de conduită prevăzute în legislaţia specifică funcţiei publice şi a personalului contractual, cuprinsă în Regulamentul intern al DGASPC Covasna, respectiv Normele interne de funcţionare ale fiecărui centru.

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

Art.4. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării şi depăşirii unor situaţii de dificultate, vulnerabilitate sau dependenţă, pentru prezervarea autonomiei şi protecţiei persoanei, pentru prevenirea marginalizării şi excluziunii sociale şi în scopul creşterii calităţii vieţii.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ŞI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

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

Principii:

a. Principiul solidarităţii sociale

Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu îşi pot asigura nevoile sociale, pentru menţinerea şi întărirea coeziunii sociale.

b. Principiul universalităţii

Fiecare persoană are dreptul la asistenţă socială, în condiţiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaştem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază sau au reşedinţa pe raza municipiului.

c. Principiul subsidiarităţii

Statul prin autorităţile publice locale intervine când resursele personale şi comunitare nu au satisfăcut sau au satisfăcut insuficient nevoile sociale ale persoanelor cu domiciliul sau reşedinţa pe raza judeţului.

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

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

e. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunităţii sociale în schimbare ale fiecărei persoane, oricare potenţial 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 şi complexă a nevoilor solicitanţilor, a situaţiilor de risc şi criză pentru individ, familie şi copil urmată de intervenţia planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

g. Eficacitate şi eficienţă

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace şi 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. Îmbunătăţirea continuă

DGASPC Covasna are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale comunităţii fiind preocupat de îmbunătăţirea permanentă a calităţii serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Parteneriat

DGASPC Covasna oferă servicii sociale în parteneriat cu alţi furnizori acreditaţi pe baza convenţiilor prin care s-au stabilit de comun acord obiective comune şi modalităţi de cooperare.

j. Orientarea spre rezultate

Serviciul social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale se va monitoriza şi evalua în permanenţă.

Valori

a. Egalitatea de şanse

Toate persoanele vulnerabile beneficiază de oportunităţi egale cu privire la accesul la serviciile sociale şi 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 funcţie de nevoia socială

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

c. Independenţa şi individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunităţii, păstrându-şi în acelaşi timp independenţa şi individualitatea. Dacă unele persoane se află într-o situaţie de vulnerabilitate acestea au dreptul să-şi aleagă serviciul social care să le asigure starea de normalitate păstrându-şi independenţa şi individualitatea evitând etichetarea lor ca beneficiari de asistenţă socială ca fiind diferiţi de ceilalţi cetăţeni. Acest principiu urmăreşte să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii sociale pe baza principiului că toţi cetăţenii, indiferent dacă necesită servicii de asistenţă socială sau nu, sunt fiinţe umane normale cu nevoi şi aspiraţii normale.

d. Transparenţa şi participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informaţiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistenţă socială precum şi posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale. Membrii comunităţii sunt încurajaţi şi sprijiniţi pentru a fi parte integrantă în planificarea şi furnizarea serviciilor în comunitate.

e. Confidenţialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile şi rezonabile astfel încât informaţiile care privesc beneficiarii să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

f. Demnitatea umană

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

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă şi deplină a personalităţii. Toate persoanele sunt tratate cu demnitate cu privire la modul lor de viaţă, cultură, credinţele şi valorile personale.

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPORTAMENT ŞI CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. Complexitatea şi diversitatea sistemelor de relaţii în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament şi conduită.

Art.7. Reguli de comportament şi conduită în relaţia beneficiar – profesionist:

a. <u>În identificarea beneficiarului, evidenţierea, diagnosticarea şi evaluarea nevoii sociale</u>, în vederea realizării de acţiuni şi măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate faţă de beneficiar, să fie dispus să asculte şi să fie interesat de ceea ce îi spune acesta;
- profesionistul stabileşte împreună cu beneficiarul problema asupra căreia urmează să se acţioneze;
- să asculte şi să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere beneficiarului;
- să ştie să-i suscite şi să-i menţină interesul pentru subiectul interviului;
- să manifeste empatie, respectiv să înţeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situaţia acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanţa dintre el şi beneficiar (distanţa datorată diferenţelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării şi să-şi dea seama de mecanismele de apărare ale beneficiarului pe care acesta le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile şi problemele care-l privesc îndeaproape.

b. <u>În furnizarea serviciilor de informare</u>

Informarea trebuie să fie competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă, astfel:

- profesioniştii trebuie să ofere cel mai competent sprijin posibil, ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică şi practică;
- limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacităţii de înţelegere a beneficarului, căruia i se vor prezenta date, avantajele şi dezavantajele opţiunilor posibile;
- informarea trebuie să răspundă nevoilor şi problemelor beneficiarului;

- informarea trebuie să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului/clientului.

c. În furnizarea serviciilor de consiliere

- consilierea se va realiza în baza unui contract încheiat cu beneficiarul de servicii sociale, cu precizarea drepturilor şi obligaţiilor părţilor precum şi a sancţiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

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

- profesionistul nu face discriminări în funcţie de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- profesionistul nu intră în relaţii de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuţi sau rude;

- profesionistul evită transpunerea în starea emoţională a clientului; profesionistul trebuie să îşi controleze propriile sentimente şi să îşi reprime propriile afecţiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenţie reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale şi neglijente;

- profesionistul nu se va implica în relaţii sentimentale cu clientul;

- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;

- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el clientului său, profesionistul trebuie să ţină seama de opţiunea clientului;

Art.8. Reguli de comportament şi conduită în relaţia coleg – coleg.

a. Între colegi trebuie să existe cooperare şi susţinerea reciprocă motivat de faptul că toţi angajaţii sunt mobilizaţi pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare şi Funcţionare, comunicarea prin transferul de informaţii între colegi fiind esenţială în soluţionarea cu eficienţă a problemelor.

b. Colegii îşi datorează respect reciproc, consideraţie, dreptul la opinie, eventualele divergenţe, nemulţumiri apărute între aceştia soluţionându-se fără să afecteze relaţia de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor şi gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

c. Intre colegi trebuie să existe sinceritate şi corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realităţii, eventualele nemulţumiri dintre colegi să fie exprimate direct şi netendenţios.

d.Relaţia dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoaşterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanţă în activitate.

e. Între colegi în desfăşurarea activităţii trebuie să fie prezent spiritul competiţional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurenţiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienţilor, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat

pe promovarea calităţilor şi a meritelor profesionale nicidecum pe evidenţierea defectelor celorlalţi.

f. În relaţia dintre colegi trebuie promovat permanent spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admiţând critica în mod constructiv şi responsabil dacă este cazul, să se împărtăşească din cunoştinţele şi experienţa acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art.9. În relaţia angajat – reprezentanţi ai altor instituţii şi ai societăţii civile.

a. Relaţiile fiecărui angajat cu reprezentanţii altor instituţii şi ai societăţii civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, al persoanei asistate, manifestând respect şi atitudine conciliantă în identificarea şi soluţionarea tuturor problemelor, evitând situaţiile conflictuale, după caz procedând la soluţionarea pe cale amiabilă.

b. În reprezentarea instituţiei în faţa oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credinţă, contribuind la realizarea scopurilor şi obiectivelor serviciului.

c. Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfăşurarea activităţii profesionale şi în luarea deciziilor fiind reţinut la respectarea întocmai a normelor legale în vigoare şi aducerea lor la cunoştinţa celor interesaţi, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenţei activităţii instituţiei şi creşterea credibilităţii acesteia.

d. Angajatul colaborează cu alte instituţii în interesul beneficiarului în scopul realizării optime a programelor şi strategiilor instituţiei, evitând dezvăluirea informaţiilor confidenţiale.

e. Angajatul nu poate folosi imaginea instituţiei în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL IV

SANCŢIUNI, MODUL DE SOLUŢIONARE A RECLAMAŢIILOR

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

Stabilirea vinovăţiei se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare şi în conformitate cu normele prevăzute de Codul de conduită profesională pentru personalul cu funcţie publică şi al celui contractual, de Regulamentul intern al instituţiei, prin Comisia de disciplină organizată la nivelul DGASPC Covasna.

Art.11. Reclamaţiile şi sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează şi soluţionează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituţiei în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamaţiile şi sesizările se pot face şi verbal în cadrul programului de audienţe al conducerii DGASPC Covasna, sau în scris, adresate instituţiei.

CAPITOLUL V

DISPOZITII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi completat periodic, în funcţie de noile reglementări legale apărute în domeniul de activitate şi ori de câte ori este nevoie.

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoştinţa personalului prin afişare la sediul instituţiei cât şi prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Şef birou PPS
MOLNÁR Éva

Sfântu Gheorghe, 24.02.2012