

SERVICIUL SOCIAL "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE"

PRIMĂRIA COMUNEI POPRICANI

SERVICIUL DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ

CODUL ETIC

**"CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI
INFORMARE" POPRICANI**

CODUL ETIC

SERVICIUL SOCIAL "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" POPRICANI

Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului *Serviciului Social "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani*.

Normele de conduită, valorile și principiile cuprinse în prezentul cod etic respectă reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.

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 protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Personalul *Serviciului Social "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani* îndeplinește o misiune socială care are la baza valorile și principiile fundamentale ale profesiei:

Principiile specifice care stau la baza prestării *Serviciului Social "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani* sunt următoarele:

- a) Funcționarea în regim de intervenție imediată, nefiind necesară închiderea contractului de furnizare de servicii;
- b) Intervenția integrată;
- c) Flexibilitatea organizării serviciului în locul unde este necesară intervenția;
- d) Posibilitatea prestării serviciilor fără evaluarea nevoilor persoanei, în funcție de tipul de intervenție, fiind suficientă înregistrarea persoanelor în registrul de evidență sau în liste de prezență;
- e) Promovarea unei imagini pozitive în comunitate a categoriilor de persoane vulnerabile sau aflate în dificultate;
- f) Promovarea comportamentului civic și asumarea responsabilității sociale de către toți actorii sociali, în vederea prevenirii situațiilor de risc;
- g) Respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- h) Protejarea și promovarea drepturilor persoanelor beneficiare în ceea ce privește egalitatea de șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- i) Incurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- j) Asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipe pluridisciplinare cu respectarea confidențialității și a eticii profesionale;
- k) Primordialitatea responsabilității persoanei, familiei, cu privire la dezvoltarea propriilor capacitați de integrare socială și implicare activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se confruntă la un moment dat;
- l) Promovarea relațiilor de colaborare cu serviciul public de asistență socială, precum și cu toți actorii sociali.

Activitățile desfășurate de către personalul *Serviciului Social "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani* indiferent de natura profesiei sunt:

- ✓ consiliere socială și psihologică;
- ✓ educație pentru sănătate, educație pentru prevenirea și combaterea comportamentelor anti-sociale dezvoltarea abilităților o viață, etc
- ✓ facilitare a accesului pe piața muncii
- ✓ promovarea unui stil de viață sănătos și activ
- ✓ comunicare și monitorizare situații de risc: monitorizare persoane vârstnice singure și bolnavi cronici cu venituri mici, etc.;
- ✓ acompaniere în scopul prevenirii și combaterii izolării sociale;
- ✓ formare deprinderi / abilități de viață;
- ✓ procurarea actelor de identitate (certificat de naștere, cărți de identitate);
- ✓ alte activități de promovare a incluziunii sociale a persoanelor defavorizate: conștientizare și sensibilizare a publicului privind riscul de excluziune socială, respectarea drepturilor sociale și promovarea măsurilor de asistență socială, mediere socială, s.a.;

Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principii generale de conduită profesională. Comportamentul personalului *Serviciului Social "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani* trebuie să fie consecvent și responsabil, astfel încât să nu afecteze imaginea profesiei și a instituției.

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Valori care stau la baza furnizării serviciilor sociale:

a. Egalitatea de șanse

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

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

Fiecărei 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 integrantă 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 diferenți de ceilalți cetățeni. Acest principiu urmărește să evite marginalizarea beneficiarilor de servicii

sociale pe baza principiului că toți cetățenii, indiferent dacă necesită servicii 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 informațiile 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 planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate.

e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc pe beneficiar 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 este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

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 servicii sociale, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care locuiesc în comuna Popricani.

c. 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 bu informare privind nevoia socială pe care serviciile încearcă să o acopere, impactul serviciilor asupra nevoii respective și asupra vieții cetățenilor.

d. Proximitate în furnizarea de servicii sociale

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

e. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale

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

g. Eficacitate 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 psihosocial al acestuia.

h. *Parteneriat*

"CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani oferă servicii sociale în parteneriat în baza unor acorduri prin care se stabilesc obiective comune și modalități de cooperare.

i. *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.

REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

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 problematică etică;
- b. de a asigura beneficiarii, dar și potențialii beneficiari de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesionaliștilor;
- 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 supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

Reguli de comportament și conduită în relația client – profesionist:

1. În identificarea clientului și evaluarea nevoii sociale:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul 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 asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- să inspire încredere clientului;
- să știe să-l provoace 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 dintre 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 mecanismele de apărare ale 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 capacitatii de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta date, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, 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 "CENTRUL DE ZI DE CONSILIERE ȘI INFORMARE" Popricani și beneficiar cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și 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 mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;
- 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 clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului;

Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg

1. Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea 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 esențială 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 reconciliantă.

3. Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniiile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri 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 contribuție la teorie.
5. Între colegi în desfășurarea activității trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii sociale de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.
6. În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor admitând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

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 oricărora persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor 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 instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
5. Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

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 Conduță al personalului contractual, Regulamentul intern al instituției.

Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează în termenul maxim de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării sesizării, timp în care se va comunica răspunsul scris sau verbal în legătura cu problema sesizată.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- înscrierea în registrul de reclamații și sesizări;
- înregistrarea la ghișeul de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;

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

Avizat,

Primar Tănasă Ion

