

CODUL ETIC AL PERSONALULUI CARE ASIGURĂ SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ COMUNITARĂ

CENTRUL DE ZI - SERVICII DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ COMUNITARĂ

-Asociația Ai Voință, Ai Putere-

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Art.1. **CODUL ETIC** cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii de asistență comunitară precum și principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Art.2. Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului din cadrul Asociației Ai Voință, Ai Putere, care oferă servicii sociale de asistență comunitară.

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

Art.4. Serviciile de asistență comunitară 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.

CAPITOLUL II

OBIECTIVELE CODULUI ETIC

Art. 5. Obiectivele prezentului Cod etic urmăresc să asigure:

- creșterea calității serviciilor de asistență comunitară oferite beneficiarilor;
- o bună administrare a serviciilor în scopul realizării interesului general.

Principalele mijloace de îndeplinire a acestor obiective se realizează prin:

1. reglementarea unor norme de conduita etica profesională necesare realizării unor raporturi sociale si profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului organizației și a personalului angajat;

2. informarea publicului cu privire la conduita profesională, la care este îndreptățit să se aștepte din partea personalului angajat.
3. crearea unui climat de încredere și respect reciproc între cetățeni și angajați.

CAPITOLUL III

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Art.6. *Principiile și valorile* care stau la baza furnizării serviciilor sunt:

- Furnizarea de servicii în interesul beneficiarului: În toate demersurile sale, personalul serviciului acționează cu prioritate în interesul beneficiarului.
- Promovarea principiilor justiției sociale: Personalul serviciului trebuie să asigure egalitate de șanse privind accesul beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor care îi privesc, fără discriminare de vârstă, religie, etnie, rasă, sex și orientare sexuală, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială, poziție socială.
- Respectarea demnității și unicității persoanei: Personalul serviciului trebuie să respecte și să promoveze demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane, să implice beneficiarul în luarea deciziilor, să accepte opțiunea acestuia atât timp cât aceasta nu vine în contradicție cu morala și etica profesională. Personalul serviciului nu trebuie să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la nici o formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/ sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

PRINCIPII:

1. Principiul solidarității sociale. Comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu își pot asigura nevoile sociale, pentru menținerea și întărirea coeziunii sociale;
2. Principiul universalității. Fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii pentru toate persoanele;
3. Obiectivitate și imparțialitate – În acordarea serviciilor se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură;
4. Eficiența și eficacitatea. În acordarea serviciilor se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situației de criză în care se găsește beneficiarul, păstrându-se următoarele caracteristici: calitativ, cantitativ adecvat și pe o perioadă de timp adecvată.
5. Proximitate în furnizarea de servicii sociale. Serviciile sociale oferite vor fi adaptate nevoilor comunității și la îndemana cetățenilor.

6. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale. Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor solicitanților și intervenția asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.
7. Îmbunătățirea continuă. Serviciul se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale și pe eficientizarea resurselor disponibile.
8. Serviciile sociale se acordă în parteneriat și cooperând cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va asigura transferul și monitorizarea beneficiarului atunci când situația o impune, către alte servicii sociale (primare sau specializate).
9. Orientarea spre rezultate. Serviciul are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în beneficiul persoanelor deservite.

VALORI

1. **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.
2. **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.
3. **Independența și individualitatea fiecărei persoane.** Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea. Aceasta 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.
4. **Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale.** Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale și 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.
5. **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.
6. **Demnitatea umană.** Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărei persoane îi 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.

CAPITOLUL IV

RELATII CARACTERISTICE ACORDARII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Art.7. Relațiile abordate prin prezentul Cod Etic sunt cele privind:

(1) Relatia client – profesionist având următoarele caracteristici:

1. În cazul serviciile de informare:

- corectă
- completă
- adaptată
- operative
- competență;

B. În cazul serviciilor de consiliere:

- contractuală
- bazată pe nevoile și dorințele clientului;
- neutral/ imparțială;

(2) Relatia coleg-coleg avand următoarele caracteristici:

- cooperare;
- sustinere reciproca
- respect reciproc
- folosirea unui limbaj adecvat si decent
- sinceritate si corectitudine
- deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate si flexibilitate;
- comportament competitive loial;
- atitudine concilianta;

(3) Relatia intre angajati si reprezentanti ai altor institutii sau a societatii civile având următoarele caracteristici:

- loialitate fata de institutia proprie
- transparenta cu privire la activitatea și deciziile administrative la nivelul institutiei
- confidentialitatea
- evitarea folosirii imaginii institutiei in interes personal;
- evitarea folosirii puterii publice in interes personal;
- evitarea denigrării institutiei sau colegilor;
- promovarea unei imagini pozitive si corecte a institutiei;
- respect și atitudine concilianta.

CAPITOLUL V

REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ ÎN ACORDAREA SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

Art.8. Reguli de comportament și conduită în relația client –profesionist:

- În identificarea beneficiarului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:
 - 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;

- o profesionistul stabilește împreună cu beneficiarul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;
- o să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;
- o să inspire încredere beneficiarului;
- o să știe să-l suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul interviului;
- o să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- o să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și beneficiar (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.);
- o 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 beneficiarul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape;

În furnizarea serviciilor de informare. Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- o 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 trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

În cazul serviciilor de consiliere

- Relația contractuală: La nevoie, între parti se va încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului;
- Relația bazată pe nevoile și dorințele clientului: a) profesionistul trebuie să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului; b) profesionistul va alege strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.
- Relația neutră/imparțială:
- profesionistul nu va face discriminări pe baza de :sex, religie, rasă, etnie, apartenența profesională, orientare politică sau sexuală și venituri;
- profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu clientul;
- profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalității de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

Art.9 Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

- Între colegi trebuie să existe cooperare și susținerea reciprocă motivat de faptul că toți angajații sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune, comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.
- Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie, eventualele divergențe, nemulțumiri, apărute între aceștia soluționându-se fără să afecteze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.
- Intre colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendențios.
- Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.
- 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.
- 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.

Art.10. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

- 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.
- În reprezentarea organizației și a serviciului social în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- 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 organizației și creșterea credibilității acesteia.
- Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea organizației în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL VI

DISPOZITII FINALE

Art.11. Prezentul Cod etic se aplica personalului Asociației Ai Voință, Ai Putere care oferă servicii sociale de asistență comunitară.

Art.12. Nerespectarea dispozițiilor prezentului Cod etic atrage sancționarea disciplinară, materială sau penală, după caz, a persoanelor vinovate.

Art.13. În măsura în care se va modifica legislația în vigoare, Codul etic se va adapta sau modifica conform acesteia.

INTOCMIT,

ASISTENT SOCIAL SPECIALIST

BELACHLAVEK ROXANA