

**COD DE ETICĂ
AL PERSONALULUI CARE OFERA SERVICII SOCIALE**

**CAPITOLUL I
DISPOZIȚII GENERALE**

Art.1.Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale 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 Compartimentului de Asistența Socială,din cadrul aparatului de specialitate al primarului comunei Socodor, care își desfășoară activitatea în cadrul Primăriei Comunei Socodor,nr.1,jud.Arad.

Art.3.Norme 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 preservarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

Art.5. În exercitarea atribuțiilor prevăzute de lege prin procesul de acordare a serviciilor sociale, Compartimentul de Asistență Socială va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale, cu scopul de a promova, reface, menține, și/sau îmbunătăți calitatea vieții persoanelor, familiilor, grupurilor comunităților aflate în nevoie, printr-o evaluare corectă și soluționarea problemelor sociale, stabilind un Regulament de ordine internă .

**CAPITOLUL II
PRINCIPII ȘI VALORI CARE STAU LA BAZA
FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE**

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

Principiul solidarității sociale

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

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 reședința pe raza comunei Socodor.

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 Socodor.

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.

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.

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.

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. Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

Îmbunătățirea continuă

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

Parteneriat

Compartimentul 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.

Orientarea spre rezultate

Compartimentul de Asistență Socială are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor deservite. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

Valori

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.

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.

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 diferiți 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.

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.

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.

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 de viață, cultura, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL III REGULI DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.7.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 beneficiari 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 supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

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

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 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 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 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;

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

În furnizarea serviciilor de consiliere:

- consilierea se realizează în baza unui contract între serviciul public și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor 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 mintală, culoare, categorie 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 clientului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea clientului.

În furnizarea serviciilor de îngrijire 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 stabilit 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 intimitatea, 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.9.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, nemulțumiri, 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, opiniile 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.

Art.10.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 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.

Art.11 Personalul implicat în furnizarea serviciilor sociale are obligația de a respecta următoarele standarde etice:

Responsabilități etice față de societate:

- promovează valorile sociale, economice, politice și culturale care sunt compatibile cu principiile justiției sociale, prevăzute în actele normative cu privire la asistența socială și serviciile sociale ;
- pledează pentru schimbări care să contribuie la îmbunătățirea condițiilor sociale în vederea satisfacerii nevoilor umane de baza și promovării justiției sociale ;
- acționează pentru a facilita accesul la servicii specifice și posibilitatea de a alege pentru persoanele vulnerabile, dezavantajate sau aflate în dificultate ;
- facilitează și informează publicul în legătură cu participarea la viața comunitară și schimbările sociale care intervin ;
- asigură servicii profesionale în situații de urgență ;
- acționează pentru a preveni și elimina dominarea, exploatarea sau discriminarea unei persoane, grup, comunitate sau categorie socială pe baza etniei, originii naționale, sexului sau orientării sexuale, vârste, stării civile, convingerilor politice sau religioase, deficiențelor fizice/ psihice sau altor asemenea criterii;
- promovează ideea de constituire de parteneriate active cu alte instituții publice sau furnizori de servicii sociale ;
- promovează atragerea de fonduri structurale.

Responsabilități etice față de beneficiari:

1. promovează bunăstarea clientului, interesele clientului fiind cele care primează;
2. nu decide în numele clientului ci îl ajută pe acesta să-și identifice și să-și dezvolte resursele în vederea alegerii celei mai bune opțiuni, acordând totodată atenția necesară intereselor celorlalte părți implicate ;
3. furnizează servicii clienților numai în contextul unei relații profesionale pe consimțământul clientului. În cazul în care clientul nu are capacitatea de a decide asupra serviciului solicitat, se va obține permisiunea reprezentantului legal a acestuia (tutore, curator) etc. ;
4. folosește un limbaj clar pentru a informa clienții despre scopul, riscurile și limitele serviciilor, costurile legate de serviciul respectiv, alternativele existente, dreptul clientului de a refuza serviciul și perioada pentru care se acorda serviciul ;

5. furnizează informații despre natura și necesitate serviciilor și informează clientul cu privire la dreptul sau de a refuza serviciul oferit (indiferent dacă serviciul a fost solicitat sau nu de către client) cât și perioada pentru care se acordă serviciul ;
 6. solicită acordul scris al clienților pentru orice înregistrare audio și video, cât și pentru prezența unei a treia persoane ca observator ;
 7. oferă servicii în concordanță cu specificul cultural din care provine clientul, adaptându-se diversității culturale prin cunoașterea, înțelegerea, acceptarea și valorizarea modelelor culturale ;
 8. nu solicită informații despre viața privată a clientului decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție. Odată ce aceste informații au fost obținute, se va păstra confidențialitatea asupra lor în anumite situații, acestea putând fi dezvăluite, cu ajutorul clientului sau al reprezentantului legal al acestuia. Informațiile confidențiale pot fi dezvăluite fără acordul clienților în anumite situații de excepție, cum ar fi, munca în echipă pluridisciplinară, când acest lucru este prevăzut prin lege, când se pune în pericol viața clientului și/ sau a altor persoane, când se transferă cazul către alt asistent social. Clientul va fi informat în măsura posibilității despre încălcarea confidențialității și despre eventualele consecințe. De asemenea la începutul relației profesionale și de câte ori este necesar pe parcursul acesteia, se va discuta cu clienții despre natura informației confidențiale și circumstanțele în care acestea poate fi încălcată. Atunci când sunt furnizate servicii de consiliere familiilor, cuplurilor sau grupurilor trebuie să se obțină un consens privind dreptul fiecăruia la confidențialitate și obligația fiecăruia de a păstra confidențialitatea informațiilor. Familia, cuplul sau membrii grupului cu care se lucrează vor fi informații despre faptul că nu se poate garanta păstrarea confidențialității de toate persoanele implicate. De asemenea, trebuie păstrată confidențialitatea atunci când se prezintă un caz în mass- media, cât și în timpul procedurilor legale în măsura permisă de lege.
 9. accesul la dosarele clienților și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale. Accesul la dosarele clienților este permis profesioniștilor care lucrează în echipa pluridisciplinară, supervisorilor activității profesionale de asistență socială și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege. La cerere, clienții au acces la informații din propriile dosare, în măsura în care acestea servesc intereselor acestora și nu prejudiciază alte persoane. La încheierea serviciilor, asistentul social are responsabilitatea de a arhiva dosarele clienților pentru a asigura accesul la informații în viitor și protecția informațiilor confidențiale ;
 10. folosește un limbaj adecvat și respectuos față de clienți și evită folosirea termenilor care pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunităților ;
 11. asigură continuitatea serviciilor în cazul în care acestea sunt întrerupte de factori cum ar fi : transfer, boala, indisponibilitate, etc.
- Relația profesională cu clientul și serviciile oferite acestuia încetează atunci când acestea nu mai răspund nevoilor și intereselor acestuia.

Responsabilitățile etice față de colegi:

- își tratează colegii cu respect și evită aprecierile negative la adresa lor în prezența clienților și a altor profesioniști ;
- respectă confidențialitatea informațiilor împărtășite de colegi în cursul relațiilor profesionale ;
- participă – în echipe multidisciplinare – la luarea deciziilor care vizează bunăstarea clientului utilizând valorile profesiei și experiența profesională și respectând obligațiile etice și profesionale ale echipei multidisciplinare ca întreg și ale membrilor echipei. Solicită și oferă consultanță și consiliere colegilor ori de câte ori este nevoie ;
- disputele despre colegi se rezolvă în interiorul echipei de cei implicați și prin respectarea dreptului părților în opinie. În cazul prelungirii acestora se apelează la un mediator sau la supervisor. Disputa dintre angajator și un alt coleg nu trebuie folosită pentru a obține o

poziție sau un avantaj personal, disputele sau conflictele dintre colegi fiind rezolvate fără implicarea clientului ;

- orientează clienții către alte servicii atunci când problematica clientului depășește competențele sale profesionale, când nu a înregistrat progrese semnificative și atunci când clientul are nevoie de servicii suplimentare sau specializate pe care el nu le poate oferi. Dacă se orientează clientul către alte servicii se transmit către noul furnizor toate informațiile necesare soluționării cazului;
- acționează pentru a descuraja, preveni și corecta comportamentul lipsit de etică aparându-și și asistându-și colegii acuzați pe nedrept de comportament lipsit de etică.
- să-și însușească procedurile din Regulamentul de ordine internă să le respecte și să le aducă la cunoștința beneficiarului ori de câte ori este nevoie;
- să participe la cursurile de perfecționare continuă.

CAPITOLUL IV SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.12.Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Art. 13.Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului de Conduită al funcționarilor publici .

Art.14.Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilite la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.15.Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al sefului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

Art.16.Înregistrarea sesizării se realizează prin:

înscrierea în registrul de audiențe;

înscrierea în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL V DISPOZIȚII FINALE

Art.17.Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.18.Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.19.Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al Comunei Socodor , la data de 30.03.2018.

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,
TEOREAN CLAUDIU DAN**

**SECRETAR,
CRIȘAN GHEORGHE**