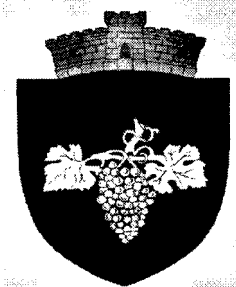




ROMANIA

JUDETUL ALBA
COMUNA JIDVEIStr.Perilor nr 15,Jidvei
Tel/Fax:0258/881270;0258/881317
E-mail:primariajidvei@yahoo.com

CODUL ETIC

„Serviciului de asistență comunitară – Sf. Ap. Petru și Pavel” Jidvei

CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE

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.

Prevederile prezentului cod etic se aplică personalului care oferă servicii sociale din cadrul „Serviciului de asistență comunitară – Sf. Ap. Petru și Pavel”

2. Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale în vigoare din domeniul asistenței sociale.
3. Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, familiale sau de grup, în vederea prevenirii, limitării și depășirii unor situații de dificultate, pentru prevenirea marginalizării și excluziunii sociale și în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

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

A. Principiul solidarității sociale

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

B. Principiul universalității

Fiecare beneficiar al serviciului are dreptul la serviciile sociale, în condițiile prevăzute în procedura de accesare a serviciilor. Prin acest drept recunoaștem principiul accesului egal la servicii sociale, pentru persoanele care domiciliază în Jidvei.

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 bună 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 beneficiarilor serviciului, oricare 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 beneficiarilor, a situațiilor de risc și criză pentru individ, familie și copil urmată de intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei sociale de rezolvat.

F. Eficacitate și eficiență

Serviciile sociale oferite trebuie să fie eficace și eficiente, resursele posibile să fie corect utilizate, răspunzând nevoii sociale a beneficiarului, pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

G. Îmbunătățirea continuă

Prezentul proiect, are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor sociale ale beneficiarilor comunității, fiind preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

H. Orientarea spre rezultate

Prezentul serviciu social are ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul beneficiarilor deserviți. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență, de către specialiști.

Valori

A. Egalitatea de șanse

Toate persoanele vulnerabile din comuna Jidvei 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.

B. Transparența și participarea în acordarea serviciilor sociale

Fiecare beneficiar al serviciului social, are acces la informațiile privind drepturile fundamentale, precum și posibilitatea de contestare a deciziei de acordare a unor servicii sociale.

C. 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.

D. Demnitatea umană

Fiecare beneficiar, este unic și trebuie să i se respecte demnitatea. Fiecărui beneficiar, îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității.

Toți beneficiarii, sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

CAPITOLUL III

REGULILE DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITA ÎN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

- A. 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 beneficiarul implicat în acordarea serviciilor sociale, 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;
 - d) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor

sociale în vederea evaluării activității acestora;

B. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar – profesionist:

1. În evaluarea nevoii sociale, în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, monitorizare:

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiarul de bunăvoie, care vine din proprie inițiativă la Asistentul Social ca și când Asistentul Social a fost trimis la beneficiar și el a inițiat intervenția, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune beneficiarul;
- profesionistul stabilește împreună cu beneficiarul, care este problema asupra căreia urmează însuși încredere beneficiarului;
- să știe să-I suscite și să-i mențină interesul pentru subiectul în cauză;
- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune beneficiarului, să fie capabil să se pună în situația acestuia;
- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și beneficiar (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 beneficiarul 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 capacității de înțelegere a beneficiarului, beneficiarului 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 „Serviciului de asistență comunitară – Sf. Ap. Petru și Pavel” și beneficiar cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților.
- profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor beneficiarului, 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 beneficiarului;
- profesionistul trebuie să își controleze propriile sentimente și să își reprime propriile afecțiuni, profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui beneficiar, să evite atitudinile superficiale și neglijente;
- profesionistul nu se va implica în relații sentimentale cu beneficiarul;
- profesionistul pune interesul beneficiarului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el beneficiarului său, profesionistul trebuie să țină seama de opțiunea beneficiarului;

C. Reguli de comportament și conduită în relația Expert- Expert:

Între Experți, 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 experți fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

1. Experții 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.

2. Între experți trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre aceștia, să fie exprimate direct netendențios.

3. Relația dintre experți trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

4. Între experții 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 denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

5. 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.

D. În relația expert – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile cu care vor intra în contact

1. Relațiile fiecărui expert cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, 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. Expertul este obligat la apărarea prestigiului serviciului, în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității și creșterea credibilității acestuia.
3. Expertul, colaborează cu alte instituții în interesul beneficiarului, în scopul realizării optime a problemelor evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

Sanțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

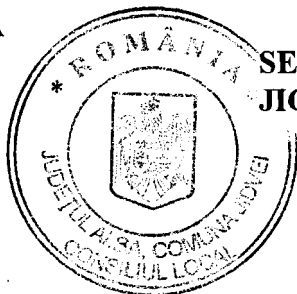
- A. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.
- B. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul „**Serviciului de asistență comunitară – Sf. Ap. Petru și Pavel**”, în conformitate cu normele legale în vigoare.
- C. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al primarului.
- D. Înregistrarea sesizării se realizează prin:
 - a) înscrierea în registrul de Sesizări și Reclamații;

**CAPITOLUL IV
DISPOZITII FINALE**

Codul etic se va aduce la cunoștința beneficiarilor, prin afișare la sediul „**Serviciului de asistență comunitară – Sf. Ap. Petru și Pavel**”, cât și prin orice alte mijloace accesibile

beneficiarilor interesați.

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
CRISAN MARIA**



**CONTRASEMNEAZĂ
SECRETARUL COMUNEI JIDVEI
JIGMOND GEORGETA MARIA**

