

ROMÂNIA
JUDEȚUL NEAMȚ
CONSILIUL LOCAL SĂBĂOANI

HOTĂRÂRE

privind aprobarea Planului strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de către Serviciul Public de Asistența Socială perioada 2012 - 2017, a Codului etic al personalului care oferă servicii sociale și a Cartei drepturilor beneficiarilor de servicii sociale

Consiliul Local Săbăoani, județul Neamț;

Examinând raportul primarului prin care propune adoptarea unei hotărâri a Consiliului Local cu privire la aprobarea Planului strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de către Serviciul Public de Asistență Socială perioada 2012- 2017, a Codului Etic al personalului care oferă servicii sociale și a Cartei drepturilor beneficiarilor de servicii sociale.

Văzând prevederile Ordonanței Guvernului nr. 68/2003 privind serviciile sociale, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 3 alin.1 din Hotărârea Guvernului nr. 1024/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor O.G. nr.68/2003, precum și a Metodologiei de acreditare a furnizorilor de servicii sociale, coroborate cu prevederile Ordinului Ministrului Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori

În temeiul prevederilor art. 36, alin. 2 lit. b și alin. 4 lit. a, precum și ale art. 45 alin. 2 lit a din Legea 215/2001, Legea administrației publice locale republicată cu modificările și completările ulterioare;

HOTĂRĂȘTE:

Art.1. - Aprobă Planul Strategic de dezvoltare a serviciilor sociale furnizate de Serviciul Public de Asistență Socială subordonat Consiliului local al comunei Săbăoani, pentru perioada 2012-2017, conform Anexei nr.1 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2. - Aprobă Carta drepturilor beneficiarilor de servicii sociale furnizate de către Serviciul Public de Asistență Socială subordonat Consiliului local al comunei Săbăoani, conform Anexei nr. 2 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.3. - Aprobă Codul etic al personalului care oferă servicii sociale conform Anexei nr. 3 care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 4 De aducerea la îndeplinire răspunde primarul comunei și secretarul comunei.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

CONSILIER

CONTRASEMNEAZĂ:

SECRETAR, EC. ROBU MARICICA



NR. 29 / 27.04.2012

PLAN STRATEGIC DE DEZVOLTARE A SERVICIILOR SOCIALE 2012-2017

ACȚIUNEA/ OBIECTIV	INSTITUTII PARTENERE	TERMENE	REZULTATE AȘTEPTATE
Obiectiv strategic 1: Dezvoltarea serviciilor sociale cu caracter primar			
Obiectiv operațional 1: Dezvoltarea activităților de identificare și evaluare inițială, a nevoii sociale individuale, familiale și de grup			
- Perfecționarea profesională a personalului existent -Încheierea de parteneriate public - privat; -încheierea de parteneriate public - public	Furnizori acreditați	Permanent	Crearea unei baze de date funcțională și eficientă Creșterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale, reinserția socială a beneficiarilor de servicii integrate Furnizarea de servicii de calitate pentru atingerea obiectivelor propuse pentru beneficiari. Creșterea calității vieții persoanelor asistate
Obiectiv operațional 2 : Dezvoltarea activităților de informare asupra drepturilor și obligațiilor			
-perfecționarea profesionala a personalului implicat în activitatea de informare - încheierea de parteneriate cu organizații care desfășoară activități în sfera serviciilor sociale -difuzarea prin stația locală a informațiilor asupra drepturilor și obligațiilor	Furnizori acreditați	Permanent	Informarea atât a părinților cât și a comunității cu privire la drepturile fundamentale ale copilului - dreptul la educație, la sănătate, la socializare, dreptul la o familie, dreptul de a crește într-un mediu sănătos, dreptul la protecția imaginii, dreptul la a-și exprima opinia etc
Obiectiv operațional 3: Diversificarea acțiunilor de conștientizare și sensibilizare socială			
-dezvoltarea parteneriatului cu asociații și organizații neguvernamentale -organizarea de manifestări de socializare -promovarea în mass media a acțiunilor	Furnizori acreditați	Permanent	Creșterea gradului de accesibilitate la serviciile sociale
Obiectiv operațional 4: Creșterea calității și dezvoltarea serviciului de consiliere			
-perfectionarea profesionala a personalului implicat in consiliere sociala si juridica	Furnizori acreditați	Permanent	Diminuarea gradului de dependență față de serviciile sociale
Obiectiv strategic 2 : Înființarea unui centru de consiliere pentru părinți și copii pentru persoanele defavorizate			
Obiectiv operațional : Asigurarea condițiilor de socializare (crearea unui confort propice, personal calificat, etc.)			
-Identificarea și selecția beneficiarilor -Elaborarea și implementarea planului individual de servicii pentru beneficiari, stabilirea procedurilor si instrumentelor de lucru -Reevaluarea cazurilor Monitorizarea permanenta a situatiei in scopul imbunatatirii crescande a conditiilor de intretinere si educare a copiilor - Asigurarea bazei materiale.	Furnizori acreditați	Incepând cu luna iunie 2012	Asigurarea standardelor de calitate. Dezvoltarea bazei de date. Eliminarea stării de nesiguranță a beneficiarilor. Interacțiunea socială a beneficiarilor . Inducerea unei stări de bine. Verificarea modului de furnizare a serviciilor, reevaluarea situației copiilor beneficiari, înregistrarea în permanență a informațiilor, progreselor și a evoluției cazurilor care au ca rezultat modificarea sau revizuirea planului de servicii.

Obiectiv strategic 3 - Dezvoltarea serviciilor destinate persoanelor cu handicap

Obiectiv operațional - Creșterea calității serviciilor destinate persoanelor cu handicap grav

<p>-Formarea continua a personalului angajat și instruirea asistenților personali pentru persoanele cu handicap de către personal specializat Monitorizarea asistenților personali permanent (întocmirea documentațiilor de monitorizare) -Aplicarea prevederilor legale pentru realizarea accesibilităților mediului fizic pentru persoanele cu handicap - Încheierea de parteneriate cu ONG-uri, instituții, servicii</p>	<p>Furnizori acreditați</p>	<p>Permanent</p>	<p>Creșterea calității vieții persoanelor cu handicap; - accesul neîngrădit al persoanelor cu handicap la viața socială Includerea persoanelor cu handicap din punct de vedere social</p>
---	-----------------------------	------------------	---

Obiectiv strategic 4 - Prevenirea marginalizării sociale

Obiectiv operațional: Aplicarea unor măsuri antisărăcie și pentru prevenirea marginalizării în conformitate cu prevederile legale existente

<p>-Identificarea persoanelor aflate în situații de criză</p>	<p>Furnizori acreditați</p>	<p>Permanent</p>	<p>Realizarea unei baze de date.</p>
<p>-Luarea în evidență și acordarea prestațiilor sociale prevăzute de lege</p>			<p>Ameliorarea condițiilor de viață a categoriilor vulnerabile și defavorizate.</p>

Obiectiv operațional 4. Protecția copiilor în vederea prevenirii separării acestora de familie

<p>Monitorizarea și evaluarea situației familiilor aflate în risc de abandon al copilului Evaluarea inițială a situației copilului prin efectuarea anchetei sociale Informarea și consilierea familiilor aflate în situația de abandon al copilului, prevenirea comportamentelor abuzive ale părinților și a violenței în familie Acordarea prestațiilor sociale prevăzute de lege</p>	<p>Furnizori acreditați</p>	<p>Permanent</p>	<p>Crearea unei baze de date funcțională și eficientă. Creșterea posibilităților familiei în vederea depășirii situației de dificultate în care se află. Creșterea accesibilității copilului și a familiei sale la serviciile și prestațiile destinate menținerii copilului în familie.</p>
--	-----------------------------	------------------	---

INIȚIATOR,
PRIMAR, ING. DASCĂLU VALERIA

AVIZAT PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR, EC. ROBU MARIČICA

SECRETAR

27.04.2012



PREȘEDINTE
DE ȘEȘINȚĂ
P. NOȚ. C. D. S. A. T. U.
I. O. A. H. A.

**CARTA DREPTURILOR
BENEFICIARILOR DE SERVICII DE ASISTENTA SOCIALA**

**CAPITOLUL I
DREPTURI GENERALE**

Art.1. Beneficiarii de servicii sociale acordate de serviciu pot fi: copii, persoane vârstnice, persoane cu handicap, persoane afectate de violența în familie, bolnavi cronici, persoane care suferă de boli incurabile, persoane fără adăpost, persoane care au părăsit penitenciarele, familii monoparentale precum și alte persoane aflate în situații de nevoie socială, cetățeni români cu domiciliul sau reședința pe raza comunei Sabaoani, fără deosebire de rasă, naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie, de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică.

Art.2. Pot beneficia de serviciile sociale acordate de serviciu cetățenii altor state, care au domiciliul sau reședința pe raza comunei Sabaoani.

Art.3. Serviciile sociale se acordă la solicitarea clientului sau în urma sesizării venite din partea cetățenilor, unor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art.4. Drepturile se stabilesc, se suspendă, se modifică după caz încetează în condițiile și procedurile prevăzute de normele legale în vigoare.

Art.5. Drepturile beneficiarilor de servicii sociale sunt aduse la cunoștința acestora și a angajaților prin afișarea Cartei la sediul serviciului precum și prin orice mijloace de informare accesibile persoanelor interesate.

Art.6. Prezenta carte se va completa periodic funcție de dezvoltarea și diversificarea serviciilor sociale la nivelul serviciului și funcție de reglementările legale ce vor apare în domeniu.

**CAPITOLUL II
DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE**

Art.7. Beneficiarilor serviciilor sociale li se respectă drepturile și libertățile fundamentale fără nici o discriminare bazată pe etnie, sex sau orientare sexuală, stare civilă, convingeri politice și / sau religioase, deficiențe fizice sau psihice sau pe alte asemenea criterii.

Art.8. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la demnitate prin recunoașterea valorii fiecăruia ca ființă rațională, posesoare a unor drepturi și libertăți inalienabile, indestructibile și imprescriptibile, capabilă să își controleze propria sa viață, respectându-se convingerile sale politice, religioase, culturale, sociale.

Art.9. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la autodeterminare prin implicarea lor directă în luarea deciziilor privind intervenția socială care îi vizează cu afirmarea dreptului clientului la libertatea de a alege varianta de intervenție optimă.

Art.10. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la confidențialitate și intimitate, informațiile privind identitatea clientului și aspectele de intimitate ale problemei sale neputând fi divulgate sau făcute publice decât cu permisiunea acestuia asigurându-se astfel dreptul la bunul său renume.

Art.11. Beneficiarilor de servicii sociale li se asigură continuitatea serviciilor sociale furnizate atâta timp cât se mențin condițiile care au generat starea de nevoie precum și funcție de resursele umane și materiale ale serviciului.

Art.12. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la politețe și considerație din partea profesionistului creându-se posibilitatea unei cooperări constructive într-un climat de încredere reciprocă între cei doi factori implicați în acordarea serviciilor sociale.

Art.13. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la noninterferență respectiv la dreptul la reținere, acea libertate negativă care conferă demnitatea de a avea propriile valori și credințe și a nu discuta cu profesionistul situațiile pe care nu le consideră relevante pentru situația socială în cauză, beneficiarii fiind îndreptățiți să decidă dacă doresc sau nu o altă formă de ajutor.

Art.14. Beneficiarilor de servicii sociale li se respectă dreptul la viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare a serviciilor.

Art.15. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale acordate putând negocia orice modificare cu profesionistul și de a realiza orice activitate de intervenție pe baza unui contract, contractul neputând fi modificat unilateral.

Art.16. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

CAPITOLUL III

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE INFORMARE

Art.17. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare corectă, obiectivă, conformă cu realitatea și centrată pe problema clientului fiind transmisă într-un limbaj clar, concis, adaptat la capacitate de înțelegere a clientului dându-i clientului posibilitatea de a opta în cunoștință de cauză pentru o formă sau alta de ajutor.

Art.18. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare adaptată în funcție de nevoile și problemele lor.

Art.19. Beneficiarii serviciilor de informare au dreptul la o informare completă care să cuprindă toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art.20. Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării.

CAPITOLUL IV

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art.21. Consilierea se realizează prin încheierea unui contract între reprezentantul serviciului social și client în care sunt stabilite drepturile și obligațiilor părților precum și răspunderea părților în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

Art.22. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere adaptată nevoilor clientului ceea ce presupune din partea profesionistului o explorare aprofundată a problemelor și totodată o explorare a soluțiilor alternative în vederea depășirii situației de risc în care se află clientul.

Art.23. Beneficiarii de servicii sociale au dreptul la o consiliere neutră și imparțială ceea ce presupune neimplicarea profesionistului în relații sentimentale, de rudenie, de prietenie cu clientul, cât și netranspunerea profesionistului în starea emoțională a clientului.

CAPITOLUL V

DREPTURI SPECIFICE PERSOANELOR VÂRSTNICE CARE BENEFICIAZA DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU

Art.24. Dreptul de a beneficia de îngrijire la domiciliu corespunzător nevoilor persoanei vârstnice conform contractului încheiat între serviciul social și beneficiar.

Art.25. Dreptul de a fi informați despre calificarea și experiența personalului care le acordă îngrijirea la domiciliu, tarifele stabilite conform tipului de serviciu solicitat.

Art.26. Dreptul de a fi vizitate pe perioada cât sunt internate în spital.

Art.27. Dreptul de a beneficia de servicii de îngrijire permanent prin înlocuirea îngrijitorilor la domiciliu în perioada de concediu în limita posibilităților.

Art.28. Dreptul de a fi consultați cu privire la programul de îngrijire, de a renunța la serviciile socio-medicale de natură socială stabilite inițial în baza unei reevaluări a gradului de dependență și de a solicita altele care se impun.

CAPITOLUL VI

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE (PERSOANE CU HANDICAP) ASIGURATE DE ASISTENTUL PERSONAL

Art.29. Dreptul de a fi tratat cu respect, bună credință și înțelegere.

Art.30. Dreptul de a beneficia de îngrijire la domiciliu conform contractului de muncă încheiat de asistentul personal cu primarul comunei Sagna.

Art.31. Dreptul de a beneficia de sprijin în realizarea planului de recuperare.

Art.32. Ajutor și sprijin pentru implicarea sa în viața cotidiană.

CAPITOLUL VII

OBLIGATII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.33. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art.34. Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma toate responsabilitățile obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.

Art.35. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art.36. Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să contribuie la plata serviciilor sociale furnizate, în funcție de tipul serviciului și de situația lor materială, după caz.

Art.37. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să comunice serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art.38. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a coopera cu profesionistul în acordarea serviciilor sociale.

Art.39. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a sesiza conducerea Serviciului Public de Asistență Socială în cazurile în care profesionistul nu-și îndeplinește corespunzător atribuțiile prevăzute în fișa postului și obligațiile prevăzute în Codul etic.

Art.40. Beneficiarii serviciilor sociale au obligația să manifeste respect în relația cu profesionistul.

CAPITOLUL VIII-OBLIGATII SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art.41. Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere:

- respectarea prevederilor contractului încheiat cu Serviciul Public de Asistență Socială;

Art.42. Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale (persoane vârstnice) care beneficiază de îngrijire la domiciliu:

- respectarea prevederilor contractului încheiat cu Serviciul Public de Asistență Socială;

- participarea în măsura posibilităților la serviciile casnice acordate;

- anunțarea din timp a Serviciului Public de Asistență Socială cazurile în care acesta părăsește domiciliul pentru o anumită perioadă (inclusiv pentru o zi).

Art.43. Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale (persoane cu handicap) asigurate de asistentul personal:

- actualizarea certificatului de încadrare în gradul de handicap prevăzut de lege;

- respectarea și participarea la realizarea planului de recuperare stabilit de Comisia de expertiză medicală;

- aducerea la cunoștința conducerii Serviciului Public de Asistență Socială a oricărei modificări survenite în situația social-economică, familială.

Art.44. Obligațiile beneficiarilor de servicii sociale de zi asigurate în cadrul centrelor de zi:

- respectarea programului de activitate al centrului;

- respectarea planului de servicii, după caz, a planului individualizat de protecție;

- anunțarea din timp a conducerii centrului în situațiile în care acesta este în imposibilitatea frecventării programului centrului mai mult de o zi.

CAPITOLUL IX- DISPOZIȚII FINALE

Art.45. Prezenta cartă va fi îmbunătățită periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.46. Carta drepturilor se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.47. Prezenta cartă a drepturilor a fost aprobată în ședința Consiliului Local al Comunei Sabaoani din data de _____.

Avizat pentru legalitate
Secretar,
Ec. Robu Maricica

CONTRASEMNEAZĂ

SECRETAR

Inițiator,
Primar,
Ing. Dascălu Valeria



PRESEDINTE DE
SEDINTA

PROF. CIBANU
SANA



CODUL ETIC

AL PERSONALULUI CARE OFERĂ SERVICII SOCIALE

CAPITOLUL I

DISPOZITII 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 atât la sediul Serviciului Public de Asistență Socială cât și la domiciliul persoanelor vârstnice.

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

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.5. 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 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 Sabaoani.

c. 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 Sabaoani.

d. 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.

e. 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.

f. 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.

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 psiho-social al acestuia.

Oferirea de servicii de calitate cu costuri reduse.

h. Îmbunătățirea continuă

Serviciul Public 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.

i. Parteneriat

Serviciul Public 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.

j. 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.

Valori

a. 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.

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 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.

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.

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 III

REGULILE DE COMPORTAMENT SI CONDUITA IN ACORDAREA SERVICIILOR SOCIALE

Art.6. 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 neprofesionalismului;

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

1. 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;

2. În furnizarea serviciilor de informare

Informare competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă:

- profesionistii 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.

3. 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;

4. În furnizarea serviciilor de îngrijire la domiciliu a persoanei vârstnice, a serviciilor acordate de către asistentul personal la domiciliul persoanelor cu handicap grav :

- 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.8. 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. Intre 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.9. 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.

Sanctiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Art.10. 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 Conduită al personalului contractual, Statutul asistenților sociali, Regulamentul intern al instituției.

Art.11. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul instituției în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al directorului serviciului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

Înregistrarea sesizării se realizează prin:

- a. Înscrisura în registrul de audiențe;
- b. Înscrisura în registrul sesizărilor telefonice;
- c. Înregistrarea la ghișeul de relații cu publicul de către inspectorul de serviciu;
- d. Înscrisura în registrul de intrare-ieșire al instituției.

CAPITOLUL IV

DISPOZITII FINALE

Art.13. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.14. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

Art.15. Prezentul cod a fost aprobat în ședința Consiliului Local al Comunei Sabaoani din data de

INIȚIATOR,
PRIMAR, ING. DASCĂLU VALERIA

AVIZAT PENTRU LEGALITATE,
SECRETAR, EC. ROBU MARICICA

