

PRIMĂRIA COMUNEI RĂZVAD
CENTRUL DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI RECUPERARE PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE –
CU ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU
com. Răzvad, sat Valea Voievozilor, str. Tudor Vladmirescu, nr. 6, județul Dâmbovița
www.comunarazvad.ro; e-mail: centrupersoanevarstnice@gmail.com;

APROBAT,
Primarul Comunei Răzvad
ec. Emanuel Spătaru

CODUL ETIC

**AL CENTRULUI DE ZI DE ASISTENȚĂ ȘI
RECUPERARE PENTRU PERSOANE VÂRSTNICE CU
ECHIPĂ MOBILĂ DE ÎNGRIJIRE LA DOMICILIU**

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.

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 ale persoanelor vârstnice care se încadrează în grade de dependență.

CAPITOLUL II

PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE

Art.5.

al. 1. 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 se află în dificultate.

c. Principiul subsidiarității

Centru de zi de asistență și recuperare pentru persoane vârstnice cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu intervine în sprijinul persoanelor vârstnice atunci când acestea nu își pot îndeplini independent nevoile sociale, conform legislației în vigoare.

d. Principiul planificării și furnizării de servicii sociale pe baza datelor concrete

Pentru asigurarea unor servicii de calitate care să satisfacă nevoile persoanelor vârstnice, 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 persoanei vârstnice, oricare potențial beneficiar putând accede în mod facil aceste servicii.

f. Abordarea integrată în furnizarea serviciilor sociale.

Acordarea de servicii sociale se bazează pe evaluarea completă și complexă a nevoilor persoanei vârstnice, 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 persoanei vârstnice pentru restabilirea echilibrului psiho-social al acestuia.

h. Îmbunătățirea continuă

Centru de zi de asistență și recuperare pentru persoane vârstnice cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu are o abordare proactivă pentru satisfacerea nevoilor persoanei vârstnice fiind

preocupat de îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor sociale urmărind respectarea standardelor de calitate.

i. Orientarea spre rezultate

Serviciile sociale au ca obiectiv principal orientarea spre rezultate în beneficiul persoanelor vârstnice. Impactul serviciilor sociale este monitorizat și evaluat în permanență.

al. 2. Principiile care guvernează conduita profesională a personalului și voluntarilor Centru de zi de asistență și recuperare pentru persoane vârstnice cu echipă mobilă de îngrijire la domiciliu sunt următoarele:

- a) respectarea supremației Constituției și a legii;
- b) profesionalismul, principiu conform căruia personalul și voluntarii au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate;
- c) imparțialitatea și nediscriminarea, principiu conform căruia personalul și voluntarii sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției;
- d) integritatea morală, principiu conform căruia personalului și voluntarilor le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei sau pentru alții, vreun avantaj ori beneficiu în considerarea funcției pe care o dețin, sau să abuzeze în vreun fel de aceasta;
- e) libertatea gândirii și a exprimării, principiu conform căruia personalul și voluntarii pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri;
- f) cinstea și corectitudinea, principiu conform căruia în exercitarea funcției și în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu personalul și voluntarii trebuie să fie de bună credință și să acționeze pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu.

al. 3 Valori

a. Egalitatea de șanse

Toate persoanele vârstnice beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul serviciilor 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 nevoie.

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. e. Confidențialitatea

În acordarea serviciilor sociale se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile astfel încât informațiile care privesc persoana vârstnică să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

e. 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 ȘI CONDUITA ÎN 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 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.7. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar – profesionist:

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

- profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiarul care vine din proprie inițiativă, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune acesta;

- profesionistul stabilește împreună cu beneficiarul care este problema asupra căreia urmează să se acționeze;

- să asculte și să nu intervină decât în momentele propice;

- să inspire încredere beneficiarului;

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune beneficiarul, 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:

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

- 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 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 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.

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, 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, 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 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 beneficiarului, 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 centrului 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 centrului și creșterea credibilității acestuia.

4. Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul beneficiarului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor centrului evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.

5. Angajatul nu poate folosi imaginea centrului în scopuri personale și comerciale.

Art.10. Păstrarea confidențialității tuturor informațiilor

1. Personalul Centrului respectă dreptul la viață privată a beneficiarului de servicii sociale.

2. Personalul Centrului nu va solicita informații despre viața privată a beneficiarului decat în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție.

3. Personalul Centrului poate dezvălui informațiile confidențiale în următoarele situații:

- cu acordul beneficiarului
 - când acest lucru este prevăzut de lege
 - când se pune în pericol viața beneficiarului
 - când se transferă la un alt furnizor de servicii sociale
4. Se va asigura confidențialitatea informațiilor chiar și în cazul promovării rezultatelor la conferințe de presă sau în mass-media.

Art.10. Obiectivitate în evaluarea personalului

(1) În exercitarea atribuțiilor specifice funcțiilor de conducere, personalul de conducere are obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei personalului din subordine.

(2) Se interzice personalului de conducere să favorizeze sau să defavorizeze pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile ce guvernează conduita profesională.

(3) Evaluarea performanțelor reprezintă un proces elaborat, planificat, revizuit periodic. Aprecierea performanțelor reprezintă un proces prin care se decide cât de bine este efectuată o activitate de către angajați. Această măsură servește la luarea unor decizii importante în centru precum programe de perfecționare, promovări, penalizări etc.

CAPITOLUL IV SANCTIUNI, MODUL DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Art.11. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare.

Art.12. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor sociale se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul centrului în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art.13. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului zilnic de audiențe al Coordonatorului Centrului. Înregistrarea sesizării se realizează prin înscrierea în Registrul de evidență sesizări și reclamații.

CAPITOLUL V DISPOZIȚII FINALE

Art.14. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul asistenței sociale.

Art.15. Codul etic se va aduce la cunoștința personalului, dar și a cetățenilor prin afișare la sediul Centrului, cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.