



CODUL ETIC

al personalului centrului de zi „CRISTINA”

CAPITOLUL I

Dispoziții generale:

Art.1. Prezentul cod etic se aplică personalului centrului de zi „CRISTINA”.

Art.2. Codul etic reprezintă un set de reguli care reflectă principiile generale de conduită profesională aplicabilă în relația cu beneficiarii și partenerii centrului de zi „CRISTINA”.

Art.3. Codul etic se bazează pe un set de valori și norme etice fundamentale și se referă la relațiile între angajați, persoane asistate și angajați, reprezentanți ai instituțiilor și ai societății civile și angajați.

Art.4. Scopul codului etic este:

- a). de a identifica valorile morale fundamentale care stau la baza misiunii instituției;
- b). de a stabili un set de responsabilități în desfășurarea activității instituției;
- c). de a fi utilizat ca un instrument în soluționarea conflictelor de natură etică.

CAPITOLUL II

Valori și principii aplicate în cadrul furnizării serviciilor sociale

Art.5. Valorile și principiile care stau la baza prezentului cod etic:

A. VALORI:

1. Egalitatea de șanse:

Toate persoanele beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare de ordin politic, economic, religios sau de altă natură.

2. 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 asistență

socială pe baza principiului că toți cetățenii indiferent dacă necesită servicii de asistență socială sau nu, sunt ființe umane normale cu nevoi și aspirații normale.

3. Transparență și participare la 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.

4. Confidențialitatea:

În acordarea asistenței 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 sau reprezentantului legal.

5. Demnitatea umană:

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, credință și valori personale.

B. PRINCIPII:

1. Universalitate:

Fiecare persoană are dreptul la asistență socială în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaștem principiul accesibilității egale la asistența socială a persoanelor care domiciliază pe raza municipiului Caracal.

2. Obiectivitate și imparțialitate:

În acordarea asistenței sociale se va păstra o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură.

3. Eficiență și eficacitate:

În acordarea asistenței sociale se vor depune toate eforturile pentru rezolvarea situațiilor de criză în care se găsește beneficiarul.

4. Abordarea integrată în furnizarea de servicii sociale:

Acordarea serviciilor de asistență socială se va baza pe o evaluare completă și complexă a nevoilor beneficiarilor cât și intervenția planificată asupra tuturor aspectelor problemei de rezolvat.

5. Cooperare și parteneriat:

Serviciile sociale oferite se acordă în cooperare și în parteneriat cu ceilalți furnizori de servicii sociale. Se va asigura transferul și monitorizarea beneficiarului atunci când situația o impune către alte servicii sociale specializate.

6. Orientarea pe rezultate:

Centrul de zi „CRISTINA” are ca obiectiv principal orientarea pe rezultate în folosul beneficiarilor.

7. Îmbunătățirea continuă a calității:

Centrului de zi „CRISTINA” se concentrează pe îmbunătățirea continuă a serviciilor sociale primare și pe eficientizarea resurselor disponibile. Toate activitățile converg spre protecția copiilor aflați în dificultate, prevenirea marginalizării și excluziunii sociale în scopul creșterii calității vieții.

CAPITOLUL III

Norme generale de comportament și conduită în acordarea serviciilor sociale.

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă serviciile sociale impune respectarea unor norme de conduită și comportament.

Art.6. În relațiile beneficiar-personalul centrului se vor aborda următoarele norme generale de conduită:

1. Contractuală și legală:

- a). între părți se poate încheia un contract în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora, precum și sancțiunile aplicate;
- b). serviciile sociale vor fi în concordanță cu legislația în vigoare.

2. Participativă:

- a). personalul centrului implică beneficiarii și partenerii în întreg procesul de organizare și dezvoltare a serviciilor sociale;
- b). beneficiarii și personalul sunt informați constant asupra procedurilor de participare a beneficiarilor în cadrul furnizării de servicii.

3. Competență:

- a). personalul centrului se va implica permanent pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite și pentru monitorizarea continuă a evoluției cazului;
- b). se va lucra în echipă interdisciplinară pentru a putea oferi servicii competente și complete.

4. Continuă și operativă:

- a). personalul centrului vine în întâmpinarea nevoilor beneficiarilor prompt folosind într-un mod eficient resursele de care dispun, cu respectarea termenelor legale.

5. Demnitate, respect și intimitate:

- a). atât personalul, cât și beneficiarii vor da dovadă în toate acțiunile pe care le întreprind de demnitate și respect reciproc prin libertatea opiniilor și atitudine de reconciliere (atunci când e cazul);

b). se va ține cont de dorințele și starea în care se află persoana astfel încât să îi fie respectată intimitatea.

6. Neutralitate, corectitudine și imparțialitate:

a). personalul centrului va dovedi corectitudine, fiind neutri și imparțiali în oferirea de servicii, nefăcând nici un fel de diferențe între persoane analizând situațiile existente cu obiectivitate.

Art.7. În relațiile coleg-coleg se vor aborda următoarele norme de conduită:

1. Între colegi trebuie să existe o relație de cooperare și susținere reciprocă:

a). instituția are scopuri și obiective comune la realizarea cărora contribuie toți angajații;
b). mobilizarea și implicarea tuturor angajaților în vederea realizării obiectivelor instituției;

c). în cadrul serviciului se pune accent pe o viziune multidisciplinară, fiind necesară o permanentă comunicare și un transfer de date între colegi;

d). colegii vor depune eforturi comune pentru realizarea unei comunicări eficiente prin transferul de informații, implicarea în identificarea și soluționarea problemelor.

2. Relațiile între colegi se vor baza pe respect reciproc:

a). nemulțumirile apărute între colegi vor fi exprimate direct și imediat;
b). fiecare dintre colegi are dreptul de a-i fi respectată opinia;
c). în cazul unui conflict, fiecare are dreptul să-și exprime punctul de vedere;
d). conflictele personale nu vor afecta relațiile profesionale și de colegialitate.

3. În relațiile dintre colegi se va folosi un limbaj adecvat și decent:

a). se va evita utilizarea injuriilor, cuvintelor calomnioase, expresiilor tendențioase și vulgare, precum și a gesturilor nepotrivite în relațiile de colegialitate sau în fața clienților.

4. Comunicarea între colegi trebuie să se bazeze pe sinceritate și corectitudine:

a). se va evita denigrarea și calomnierea cu bună știință a colegilor;
b). se va evita dezvăluirea unor aspecte din viața privată, personală a colegilor, care ar putea prejudicia imaginea acestora;
c). opiniile exprimate vor fi conforme cu realitatea.

5. Deschidere la sugestiile colegilor, maleabilitate, flexibilitate și atitudine conciliantă:

a). colegii au posibilitatea să aprecieze limitele profesionale ale fiecăruia și le vor lua în considerare pe cele mai prețioase;
b). deciziile se iau prin consens;
c). se vor depune eforturi pentru evitarea conflictelor în relațiile de serviciu;
d). se va cultiva spiritul de echipă printr-o bună comunicare și valorificarea experienței acumulate.

6. Comportament competitiv loial:

a). în activitatea desfășurată colegii se vor baza pe promovarea propriilor calități și merite profesionale și nu pe evidențierea defectelor celorlalți.

Art.8. În relațiile angajat-reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile se vor respecta următoarele norme generale de conduită:

1. Loialitate față de instituția proprie, prin:

- a). obligația angajaților de a apăra prestigiul instituției;
- b). abținerea de la orice acte sau fapte care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale ale instituției;
- c). interzicerea oricăror aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile în care instituția are calitate de parte.

2. Transparența cu privire la acțiunile și deciziile administrative la nivelul instituției:

- a). în acțiunile și deciziile luate la nivel administrativ se respectă legile specifice;
- b). realizarea programelor și strategiilor se realizează cu consultarea instituției partenere și a beneficiarilor;
- c). instituția are o procedură clară de înregistrare și soluționare a reclamațiilor.

3. Confidențialitate:

- a). angajaților le este interzisă dezvăluirea informațiilor la care au acces în exercitarea atribuțiilor de serviciu, dacă o dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile instituției, colegilor sau beneficiarilor;
- b). informațiile cu privire la datele personale vor fi dezvăluite numai cu acordul persoanelor în cauză sau reprezentantului legal.

4. Corectitudine:

- a). în reprezentarea instituției în fața altor instituții sau persoane, angajații vor fi de bună credință contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor instituției.

5. Evitarea denigrării instituției sau colegilor și promovarea unei imagini pozitive și corecte a instituției:

- a). angajații vor evita exprimarea publică a unor aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu politicile, strategiile, proiectele promovate de instituție.

6. Respect și atitudine conciliantă:

- a). relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarilor, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și

soluționarea tuturor problemelor, evitând situațiile conflictuale, după caz, procedând la soluționare pe cale amiabilă.

7. Evitarea folosirii imaginii instituției în interes personal:

a). angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.

CAPITOLUL IV

Modul de înregistrare și soluționare a reclamațiilor

Art.9. Încălcarea normelor prezentului cod etic atrage răspunderea disciplinară a persoanelor vinovate.

Art.10. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele regulamentului intern.

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

Art.12. Sesizarea se poate face verbal, în cadrul programului zilnic de audiențe al Primarului Municipiului Caracal, stabilit prin regulamentul intern sau în scris și adresat Primăriei Municipiului Caracal. Înregistrarea sesizării se realizează prin înscrierea în registrul de intrare-ieșire al Primăriei Municipiului Caracal.

CAPITOLUL V

Dispoziții finale

Art.13. Codul etic se va aduce la cunoștința personalului și beneficiarilor prin afișare la sediul centrului.

Art.14. Codul etic se va adapta sau modifica anual în funcție de evoluția legislației în domeniu și de practică asistenței sociale.

ȘEF CENTRU

Psih. Calciu Bianca Ioneia