

**CODUL ETIC**  
**al personalului care oferă servicii sociale, din cadrul Serviciului Public Local de**  
**Asistență Socială, subordonat Consiliului Local al Orașului Petrila**

**CAPITOLUL I INTRODUCERE**

Etica profesională se află la baza activității de asistență socială. Codul etic desemnează îndatoririle și normele morale pe care trebuie să le respecte persoanele care oferă servicii sociale în cadrul exercitării profesiei. El are în vedere obligațiile angajatului SPLAS de a acționa exclusiv pe linia respectului față de persoana umană, a obiectivității, a intervențiilor practice intervenite pe raționamente și informații veridice, păstrarea secretului profesional, utilizarea tehnicilor de specialitate și perfecționarea continuă a cunoștințelor și metodelor pe care le utilizează.

El reprezintă standardele de comportament etic pentru angajații SPLAS aflați într-o relație profesională cu clienții, colegii, cu comunitatea și societatea ca întreg.

Comportamentul personalului care oferă servicii sociale trebuie să fie consecvent și responsabil. Modul de desfășurare a acțiunii pe care angajatul SPLAS îl alege trebuie să fie în legătură atât cu spiritul, cât și cu litera acestui cod.

Prezentul Cod etic reglementează relațiile profesionale ale personalului din cadrul SPLAS și se referă la standardele de conduită ale acestuia în relațiile cu clienții, colegii și alte categorii de profesioniști.

Angajaților SPLAS și se cere: să coopereze pentru implementarea lui și să rămână fideli tuturor regulilor disciplinare care derivă din aplicarea lui. De asemenea, aceștia trebuie să ia măsuri adecvate pentru a descuraja, pentru a preveni, a da în vileag și a corecta conduitele nonetice ale colegilor. În cele din urmă angajatul SPLAS va trebui să fie în aceeași măsură pregătit și să-și apere sau să-și susțină colegii în vinnuți de comportament nonetic.

**CAPITOLUL II NORME DE COMPORTAMENT ȘI CONDUITĂ**

Profesia de asistent social promovează sănătatea socială și bunăstarea individului, grupului și comunității, facilitează coeziunea socială în perioadele de tranziție, sprijină și protejează membrii comunității, lucrând în parteneriat cu clienții, cu comunitățile și cu alte profesii.

Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații în baza cărora se acordă servicii sociale impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul:

1. de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor, în momentul în care acesta se confruntă cu dileme practice care implică o problematică etică;
2. de a asigura clienții/beneficiarii de servicii sociale împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor;
3. de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor sociale precum și relațiile acestora cu beneficiarii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau societăți civile;
4. de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor sociale în vederea evaluării activității acestora.

**CAPITOLUL III PRINCIPIILE ȘI VALORILE CARE STAU LA**  
**BAZA FURNIZĂRII SERVICIILOR SOCIALE**

Vocația profesională a persoanelor care oferă serviciilor sociale este de a contribui la bunăstarea și realizarea de sine a funcției umane, să asiste persoanele care traversează momente

difficile ale vieții, să mobilizeze resursele comunității pentru sprijinul celor aflați în dificultate, să participe la inițiere, dezvoltarea și aplicarea măsurilor de politică socială în domeniu.

Acest set de principii etice generale reprezintă totalitatea exigențelor de conduită morală corespunzătoare activității profesionale ale angajaților care oferă servicii sociale.

Principiile care stau la baza furnizării serviciilor sociale sunt:

1. principiul universalității – fiecare persoană are dreptul la asistență socială, în condițiile prevăzute de lege. Prin acest drept recunoaște principiul accesului egal la servicii pentru persoanele care domiciliază pe raza orașului Petrla;
2. principiul unicității – fiecare ființă umană este o valoare unică, ceea ce implică respect necondiționat;
3. principiul solidarității sociale – comunitatea participă la sprijinirea persoanelor care nu-și pot asigura nevoile sociale pentru menținerea coeziunii sociale;
4. respectarea demnității umane – fiecarei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității;
5. principiul parteneriatului – autoritățile administrației publice centrale și locale, instituții de drept public și privat, structurile asociative, precum și instituțiile de cult recunoscute de lege cooperează în vederea acordării serviciilor sociale;
6. participarea beneficiarilor, potrivit căruia beneficiarii măsurilor și acțiunilor de asistență socială contribuie activ la procesul de decizie și de acordare a acestora;
7. transparența – potrivit căruia se asigură gradul de responsabilitate a administrației publice centrale și locale față de cetățean, precum și stimularea participării active a beneficiarilor la procesul de luare a deciziilor;
8. nediscriminarea, potrivit căreia accesul la serviciilor de asistență socială se realizează fără restricție sau preferință de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, categorie socială, opinie, sex sau orientare socială, vârstă, apartenență politică, dezabilitate, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată, precum și orice alt criteriu care are ca scop ori ca efect restrângerea folosinței sau exercitării în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale;
9. principiul confidențialității – trebuie să se bazeze pe principiile respectului intimității, confidențialității și utilizării responsabile a informațiilor obținute.

Principiile au la bază valorile fundamentale ale asistenței sociale: furnizarea de servicii sociale în beneficiul clienților, justiția socială, respectarea demnității și unicității individului, a confidențialității și integrității persoanei, autodeterminării și competenței profesionale.

#### Furnizarea de servicii sociale în beneficiul clienților

Principiul etic: scopul principal al activității profesionale de asistență socială este de a asista persoanele aflate în dificultate, personalul angajat implicându-se în identificarea, înțelegerea, evaluarea corectă și soluționarea problemelor sociale.

În toate demersurile sale, personalul angajat acționează cu prioritate în interesul clientului. În situația în care clientul prezintă o amenințare pentru comunitate/membri comunității, personalul din cadrul serviciului social are responsabilitatea de a îndruma clientul și de a media în scopul armonizării intereselor părților implicate.

#### Justiția socială

Principiul etic: personalul care oferă servicii sociale promovează principiile justiției sociale.

Personalul se asigură de egalitatea șanselor privind accesul clienților la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor. Personalul care oferă servicii sociale acționează pentru combaterea diferitelor forme ale in justiției sociale: sărăcia, șomajul, discriminarea, excluderea etc.

#### Demnitatea și unicitatea persoanei

Principiul etic: personalul care oferă servicii sociale respectă și promovează demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane.

Personalul angajat nu trebuie să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la nici o formă de discriminare bazată pe rasă, etnie, sex și orientare sexuală, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință caracteristică, condiția sau statut.

#### Autodeterminarea

Principiul etic: personalul angajat respectă și promovează dreptul clienților la autodeterminare. Personalul asistă cetățenii în eforturilor de a-și identifica și clarifica scopurile, în vederea alegerii celei mai bune opțiuni și poate limita drepturile clienților atunci când acțiunile prezente și/sau viitoare prezintă risc pentru ei înșiși și/sau pentru ceilalți.

#### Relațiile interumane

Principiul etic: personalul angajat recunoaște importanța fundamentală a relațiilor interumane și le promovează în practica profesională; încurajează și îmbunătățește relațiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, merita și/sau îmbunătăți calitatea vieții persoanelor, familiilor, grupurilor, organizațiilor și comunităților.

#### Integritatea

Principiul etic: personalul angajat acționează cu onestitatea și responsabilitate în concordanță cu misiunea profesiei și a standardelor profesionale.

## **CAPITOLUL IV RESPONSABILITĂȚILE ETICE ALE PERSONALULUI CARE ACORDĂ SERVICII SOCIALE**

**4.1. Responsabilitățile etice ale personalului care acordă servicii sociale față de clienți:**

4.1.1. Angajamentul față de clienți:

- să promoveze binele clienților;

- interesele clienților sunt pe primul loc pentru angajatul SPLAS;

4.1.2. Conștiințământul

- angajatul SPLAS respectă și promovează drepturile clienților și îi asistă pe aceștia în eforturile lor de a-și clarifica scopurile;

- angajatul SPLAS asigură servicii clienților numai în contextul unei relații profesionale bazate pe conștiințământul valid reciproc;

- angajatul SPLAS trebuie să folosească un limbaj verbal și nonverbal clar în relația cu clientul pentru informarea acestuia despre scopul serviciilor, despre riscurile legate de aceste servicii, despre timpul acestui conștiințământ.

4.1.3. Competența

- angajatul SPLAS trebuie să aibă cunoștințe de bază despre culturile clienților și să fie capabili să demonstreze competența în asigurarea serviciilor profesionale;

- angajatul SPLAS trebuie să asigure servicii numai în limitele educației, trainingului, certificării experienței supervizate sau a altor experiențe profesionale relevante;

- angajatul SPLAS trebuie să asigure servicii sau să folosească tehnici de intervenție noi, numai după ce au studiat sau au urmat un training supervizat de către persoane care sunt competente în acest domeniu.

4.1.4. Confidențialitatea

- angajatul SPLAS trebuie să respecte dreptul clienților la intimitate. Nu trebuie să solicite informații de natură personală de la clienți, decât dacă sunt necesare în acordarea serviciilor sau în efectuarea unei evaluări și cercetări. Odată ce au fost împărțite informațiile personale se aplică principiul confidențialității;

- angajatul SPLAS poate dezvălui informații confidențiale, numai cu conștiințământul clientului sau al unei persoane legal autorizate să consimtă în numele clientului;

- angajatul SPLAS trebuie să păstreze confidențialitatea informațiilor obținute în decursul experienței profesionale, confidențialitatea putând fi încălcată numai din motive întemperate;
  - angajatul SPLAS trebuie să-și informeze clientul despre dezvăluirea informațiilor confidențiale și despre potențialele consecințe, dacă se poate înainte de a fi dezvăluite;
  - angajatul SPLAS nu trebuie să discute informații confidențiale decât în cadre adecvate, unde este asigurată intimitatea. Ei nu trebuie să discute informații confidențiale în locuri publice;
  - angajatul SPLAS trebuie să păstreze confidențialitatea clientului când dau curs unei cereri venită din partea mass-media;
  - angajatul SPLAS trebuie să păstreze confidențialitatea clienților scrisă sau înregistrată și alte informații sensibile. El trebuie să se asigure că dosarele clienților sunt stocate într-un singur loc și ca acestea să nu fie disponibile persoanelor care nu au acces autorizat;
  - angajatul SPLAS trebuie să evite să dezvăluască informații de identificare ori de câte ori este posibil.
- 4.1.5. Relații sexuale
- angajatul SPLAS nu trebuie sub nici un motiv să se implice în relații sexuale sau să aibă contacte sexuale cu clienții actuali, fie că acest contact este consimțit, fie că este forțat;
  - angajatul SPLAS nu trebuie să se implice în relații sexuale cu rudele clienților sau cu alte persoane cu care clienții au relații personale când există un risc potențial de a exploata sau răni clientul;
  - angajatul SPLAS NU clientul are responsabilitatea de a stabili granițele clare, potrivite.
- 4.1.6. Contacte fizice, hărțuire sexuală
- angajatul SPLAS nu trebuie să se implice în contact fizic cu clienții când există posibilitatea ca clientul să sufere psihic ca rezultat al acestui contact (ex. mângâierea clientului);
  - angajatul SPLAS nu trebuie să hărțuiască sexual clienții. Hărțuirea sexuală include avansuri, solicitări sexuale, favoruri sexuale și alte comportamente (verbal sau fizice) de natură sexuală.
- 4.1.7. Limbaj neadecvat
- angajatul SPLAS nu trebuie să folosească un limbaj neadecvat în comunicarea scrisă sau verbală cu și despre clienți. Ei trebuie să utilizeze un limbaj potrivit și respectuos cu și despre clienți.
- 4.1.8. Clienți cărora le lipsește capacitatea de a lua decizii
- când angajatul SPLAS acționează în numele unor clienți care nu au capacitatea de a lua decizii, ei trebuie să se asigure că apară interesele și drepturile acestor clienți.
- 4.1.9. Întreruperea serviciilor
- angajatul SPLAS trebuie să facă eforturi considerabile să asigure continuitatea serviciilor în eventualitatea că serviciile sunt întrerupte din cauze, cum ar fi indisponibilitatea, schimbarea domiciliului, îmbolnăvirea sau neputința.
- 4.1.10. Încheierea serviciilor
- angajatul SPLAS trebuie să încheie acordarea de servicii clienților și să sfârșească relațiile profesionale cu aceștia când asemenea servicii și relații nu mai sunt cerute sau când nu servesc intereselor clienților;
  - angajatul SPLAS trebuie să evite abandonarea clienților care încă au nevoie de servicii. Poată să-și retragă într-un mod precipitat serviciile numai în situații neobișnuite;
  - angajatul SPLAS nu trebuie să încheie serviciile pentru a urma o relație socială, financiară sau sexuală cu clienții.

## 4.2. Responsabilitățile etice ale persoanelor care oferă servicii socială față de colegi

#### 4.2.1. Respect

- angajatul SPLAS trebuie să-și trateze colegii cu respect și trebuie să reprezinte cu acuratețe și pe drept calificările, opiniile și obligațiile colegilor;
- angajatul SPLAS trebuie să evite calificarea negativă a colegilor în comunicarea cu clienții sau cu alți profesioniști. Critica negativă nefondată include comentarii joshnice care se referă la nivelul de competență al colegilor sau la atribuțiile persoanei cum ar fi: rasa, etnie, origine națională, culoarea, statutul marital, convingerile politice, religioase și dizabilităților mentale sau fizice;

- angajatul SPLAS trebuie să coopereze cu colegii din domeniul social și cu colegii din alte domenii când această cooperare servește la binele clienților.

#### 4.2.2. Confidențialitatea

- angajatul SPLAS trebuie să respecte informațiile confidențiale împărtășite de colegi în cursul relației profesionale și în tranzacții. Trebuie să se asigure că aceștia înțeleg obligațiile prin care se respectă confidențialitatea și orice excepție în legătură cu aceasta.

#### 4.2.3. Colaborarea interdisciplinară

- angajatul SPLAS care face parte dintr-o echipă interdisciplinară trebuie să participe și să contribuie la luarea deciziilor care afectează binele clienților trasând perspectivele, valorile și experiențele muncii în domeniul social. Obligațiile profesionale și etice ale echipei interdisciplinare ca un întreg și ale membrilor în parte, trebuie clar stabilite;

- angajatul SPLAS căruia, o decizie luată în echipă îi trezește preocupări etice, ar trebui să încerce rezolvarea problemelor prin canale potrivite. Dacă neînțelegerea nu poate fi rezolvată, trebuie să urmeze alte căi pentru a face cunoscute preocupările în concordanță cu binele clientului.

#### 4.2.4. Disputele în care sunt implicați colegii

- angajatul SPLAS nu trebuie să profite de o dispută între un coleg și angajatorul său pentru a obține o poziție mai bună;

- angajatul SPLAS nu trebuie să exploateze clienții în disputele cu colegii sau să-i plice în discuții nepotrivite de conflicte între angajatul SPLAS și colegii lor.

#### 4.2.5. Consultarea

- angajatul SPLAS trebuie să caute sfatul și consultarea colegilor oricând este în interesul clienților;

- trebuie să fie informați în legătură cu aria de expertiză și competențele colegilor. Ei trebuie să caute consiliere numai la colegi care au demonstrat cunoștințe și competențe relaționale cu subiectul consilierii;

- când se consultă cu colegii despre clienți, trebuie să dezvăluie cantitatea de informații necesară pentru atingerea scopului consultării.

#### 4.2.6. Recomandări pentru servicii

- angajatul SPLAS trebuie să recomande clienților alți profesioniști când aceștia (profesioniștii) sunt specializați și au cunoștințe care servesc clienților pe deplin;

- trebuie să pună primul loc obligațiile din punct de vedere al serviciilor, ale profesiei de asistent social;

- trebuie să păstreze cea mai mare responsabilitate pentru calitatea și mărimea serviciului pe care persoana și-l asumă;
- trebuie să acționeze astfel încât să prevină practicile inumane sau discriminarea asupra oricărei persoane sau grup de persoane;

- le este interzis să dea sau să primească bani pentru recomandări.

#### 4.3. Responsabilitățile angajatului SPLAS față de profesia sa

- angajatul SPLAS trebuie să susțină și să avanseze valorile, etica, cunoștințele și misiunea profesiei;

- trebuie să protejeze demnitatea și integritatea profesiei și să fie responsabil și riguros în discuții și critica profesiei;
  - trebuie să acționeze pe căile potrivite împotriva conduitei lipsite de etică, a oricărui alt membru al profesiei;
  - trebuie să acționeze astfel încât să prevină practica neautorizată și necalificată a muncii sociale;
  - nu trebuie să denatureze calificările, competența, serviciile sau rezultatele obținute;
  - cei care servesc clienții colegilor trebuie să le acorde aceeași considerație ca oricărui alt client.
- 4.4. Responsabilitățile persoanelor care oferă servicii socială față de SPLAS**
- angajatul SPLAS trebuie să adere la angajamentele efectuate de SPLAS;
  - trebuie să lucreze pentru a îmbunătăți politicile și procedurile SPLAS și efectivitatea și eficiența serviciilor sale;
  - trebuie să folosească resursele SPLAS numai pentru scopurile pentru care au fost programate.
- 4.5. Responsabilitatea față de societate**
- angajatul SPLAS are datoria de a sprijini persoanele asistate să se integreze în viața socială și culturală, de a restabili relațiile cu familia și societatea, de a reduce dependența socială, de a-l face pe client conștient nu numai de drepturile sale, dar și de datoriile sale sociale;
  - are datoria să sprijine societatea în a deveni conștientă de problemele grave cu care se confruntă anumite categorii ale populației, de posibile inechități, nedreptăți și să militeze pentru o atitudine colectivă, prin găsirea unor soluții constructive;
  - aderând complet la valorile democrației, care presupun crearea unei societăți echilibrate în toate segmentele ei, să se accepte, să se recunoască și să se sprijine reciproc, angajatul SPLAS are datoria să înțeleagă și să respecte cultura, experiența istorică, opțiunile fundamentale a comunității în care lucrează;
  - trebuie să contribuie cu experiența sa profesională la dezvoltarea programelor și politicilor sociale. Este dator să susțină perfecționarea politicilor sociale în scopul îmbunătățirii condițiilor de viață și pentru promovarea justiției sociale;
  - trebuie să militeze pentru crearea unei „societați pentru toți”, fără discriminări, excluziuni sau marginalizări, o societatea caracterizată prin grija pentru fiecare membru al său.

### **CAPTOLUL V DISPOZIȚII FINALE**

- 5.1. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare.
- 5.2. 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.
- 5.3. Prezentul cod va fi îmbunătățit periodic dată fiind complexitatea în domeniul asistenței sociale.
- 5.4. Codul etic se va aduce la cunoștința cetățenilor prin afișare la sediul instituției cât și prin mijloace accesibile persoanelor interesate.

**PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ**  
**Cons. BERAR EUACHIM**



**CONTRASEMNEAZĂ**  
**SECRETAR**  
**JR. VARGA IUTOMA**

