

DISPOZIȚIA Nr. 344 /15.11.2022

privind aprobarea Codului de Etică și Carta drepturilor beneficiarului în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) din cadrul Compartimentului de Asistență Socială al aparatului primarului comunei Gagești

PRIMARUL COMUNEI GĂGEȘTI, ec. STUPU COSTICĂ

Având în vedere:

- Hotărârea Consiliului Local Gagești nr. 71/27.10.2022 prin care s-a aprobat înființarea Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) – cod serviciu 8899CZ-PN-V în cadrul Compartimentului de Asistență Socială din aparatul de specialitate al Primarului comunei Gagești, cu următoarea structură organizatorică: inspector asistent - 1, asistent medical comunitar – 1;

- Regulamentul de organizare și funcționare al Serviciului de asistență Comunitară (SAC);

- Ordinul nr. 29/2019 pentru aprobarea Standardelor minime de calitate pentru acreditarea serviciilor sociale destinate persoanelor varstnice, persoanelor fără adăpost, tinerilor care au părăsit sistemul de protecție a copilului și altor categorii de persoane adulte aflate în dificultate, precum și a serviciilor acordate în comunitate, serviciilor acordate în sistem integrat și cantinele sociale, Anexa 7;

- în temeiul prevederilor art. 155 alin.(1) lit., „d” , alin.(5) lit. „a”, art. 196 alin.(1) lit., „b” din Codul administrativ aprobat prin Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 57/2019, cu modificările și completările ulterioare;

DISPUN :

Art.1. Se aprobă *Codul de Etică* al Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) – cod serviciu 8899CZ-PN-V, ca anexa 1;

Art.2. Se aprobă *Carta drepturilor beneficiarului* în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară (SAC) – cod serviciu 8899CZ-PN-V, ca anexa 2;

Art.3. Anexele 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta dispoziție;

Art.4. Cu ducerea la îndeplinire se desemnează doamna Manea Ramona-Oana, Inspector asistent în cadrul Compartimentului de asistență socială;

Art.4. Prezenta dispoziție va fi comunicată, în termen legal, prin grija secretarului general al comunei, Institutiei Prefectului- județul Vaslui, Ministerului Muncii și Protecției Sociale, Serviciului de Asistență Comunitară.

Emisă astăzi, 11 noiembrie 2022

PRIMAR,
Ec. Costică STUPU

Contrasemnează pentru legalitate,
Secretarul general al comunei Gagești
Gabriela TĂBĂCARU



CODUL ETIC

AL PERSONALULUI DIN CADRUL SERVICIULUI DE ASISTENTA

COMUNITARA

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 la sediul primariei Gagești, în cadrul Serviciului de Asistență Comunitară.

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 Gagești.

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 localității.

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 inițială și completă 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.

h. Îmbunătățirea continuă

Serviciul de Asistența Comunitară 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. 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 cu nevoi și aspirații.

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. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar servicii sociale -- personal implicat:

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

- personalul trebuie să manifeste disponibilitate față de beneficiar, care vine din proprie inițiativă la asistentul social;

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

- să manifeste empatie, respectiv să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul, să fie capabil să se pună în situația acestuia;

- personalul 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:

- personalul trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, 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 furnizor și beneficiar, cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale;

- personalul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor beneficiarului alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor;

- personalul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică;

- personalul 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;

Sancțiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

Art.7. 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.8. 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.9. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe al primarului, stabilit prin Regulamentul intern sau în scris și adresat instituției.

CAPITOLUL IV

DISPOZITII FINALE

Art.10. Codul etic se va aduce la cunoștința beneficiarilor Serviciului de Asistență Comunitară prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.



ROMÂNIA
JUDETUL VASLUI
PRIMARIA COMUNEI GAGESTI
COMPARTIMENTUL DE ASISTENTA SOCIALA
SERVICIUL DE ASISTENȚĂ COMUNITARĂ

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARULUI

Anexa 2 la Dispozitia primarului nr. 344/15.11.2022

1. Drepturile beneficiarului

1.1 În procesul de acordare a serviciilor sociale, furnizorul de servicii sociale va respecta drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului de servicii sociale.

1.2 Beneficiarii au următoarele drepturi contractuale:

- a) să li se respecte drepturile și libertățile fundamentale, fără nici o discriminare;
- b) să fie informați asupra situațiilor de risc, precum și asupra drepturilor sociale;
- c) să li se comunice drepturile și obligațiile, în calitate de beneficiari ai serviciilor sociale;
- d) să participe la procesul de luare a deciziilor în furnizarea serviciilor sociale;
- e) să li se asigure păstrarea confidențialității asupra datelor personale, informațiilor furnizate și primite;
- f) să li se respecte demnitatea și intimitatea;
- g) să-și exprime liber opinia cu privire la serviciile primite;
- h) de a primi servicii sociale prevăzute în planul individualizat de intervenție ;
- i) de a li se asigura continuitatea serviciilor de asistență comunitară atât timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate;
- j) de a refuza, în condiții obiective, primirea serviciilor sociale;
- k) de a fi informați, în timp util și în termeni accesibili, asupra:
 - drepturilor sociale, măsurilor legale de protecție și asupra situațiilor de risc;
 - modificărilor intervenite în acordarea serviciilor sociale;
 - oportunității acordării altor servicii sociale;
- l) de a participa la evaluarea serviciilor sociale primite și la luarea deciziilor privind intervenția socială care se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă ele există;
- m) dreptul de a avea acces la propriul dosar;
- n) de a-și exprima nemulțumirea cu privire la acordarea serviciilor sociale.

2. Obligațiile beneficiarului

2.1. Să participe activ în procesul de furnizare a serviciilor sociale și la reevaluarea și revizuirea planului individualizat de intervenție;

2.2. Să furnizeze informații corecte cu privire la identitatea și situația familială;

2.3. Să respecte termenele și clauzele stabilite în cadrul planului individualizat de intervenție;

2.4. Să anunțe orice modificare intervenită în legătură cu situația sa personală pe parcursul acordării serviciilor sociale;

3. Drepturile furnizorului de servicii sociale

3.1. De a verifica veridicitatea informațiilor primite de la beneficiarul de servicii sociale;

3.2. De a sista acordarea serviciilor sociale către beneficiar în cazul în care constată că acesta i-a furnizat informații eronate;

3.3. De a utiliza, în condițiile legii, date denominalizate în scopul întocmirii de statistici pentru dezvoltarea serviciilor sociale.

4. Obligațiile furnizorului de servicii sociale

4.1. Să respecte drepturile și libertățile fundamentale ale beneficiarului în acordarea serviciilor sociale, precum și drepturile beneficiarului de servicii sociale, rezultate din contract;

4.2. Să acorde servicii sociale cu respectarea standardelor minime de calitate a serviciilor sociale;

4.3. Să informeze beneficiarul de serviciile sociale asupra:

- conținutului serviciilor sociale și condițiilor de acordare a acestora;
- oportunității acordării altor servicii sociale;

4.4. Să reevalueze periodic situația beneficiarului de servicii sociale, și după caz, să completeze și/sau să revizuiască planul de intervenție exclusiv în interesul acestuia;

4.5. Să respecte, conform legii, confidențialitatea datelor și informațiilor referitoare la beneficiarul de servicii sociale;

4.6. Să ia în considerare dorințele și recomandările obiective ale beneficiarului cu privire la acordarea serviciilor sociale;

4.7. De a informa Primăria comunei Gagesti, respectiv Consiliul local al comunei Gagesti, asupra nevoilor identificate și serviciilor sociale propuse a fi acordate.

5. Soluționarea reclamațiilor

5.1. Beneficiarul are dreptul de a formula verbal și/sau în scris reclamații cu privire la acordarea serviciilor sociale;

5.2. Reclamațiile pot fi adresate furnizorului de servicii sociale direct, sau prin intermediul oricărei persoane din cadrul Serviciului de Asistența Comunitară;

5.3. Furnizorul de servicii sociale are obligația de a analiza conținutul reclamațiilor, consultând atât beneficiarul de servicii sociale, cât și specialiștii implicați în implementarea planului de intervenție și de a formula răspuns în termen de maximum 10 zile de la primirea reclamației;

6. Prevederi finale

6.1. Carta va fi pusă spre consultare la dispoziția beneficiarilor, aparținătorilor acestora, tuturor factorilor implicați, prin afișare la avizier;

6.2. Prevederile prezentei Carte devin obligatorii pentru toți angajații, voluntarii și colaboratorii care intervin în procesul de furnizare de servicii;

6.3. Nerespectarea prevederilor prezentei Carte de către personalul angajat, voluntari, colaboratori se sancționează în conformitate cu prevederile legale.