



Unitate de îngrijire la domiciliu persoane vârstnice

Cod de etică

Codul etic promovează respectarea demnității beneficiarului de servicii sociale, prin care se protejează beneficiarii împotriva unor riscuri și se promovează ideea de justiție socială.

Codul etic cuprinde norme de conduită obligatorii în legătură cu exercițiul îndatoririlor profesionale ale personalului care oferă servicii sociale precum și cu principiile și valorile care stau la baza furnizării serviciilor sociale.

Prevederile prezentului cod de etică se aplică personalului care oferă servicii de îngrijire la domiciliu persoane vârstnice din cadrul UAT Oraș Murfatlar - Direcția de Asistență Socială, persoanelor vârstnice beneficiare și aparținătorilor / reprezentanților legani/convenționali.

Serviciile sociale oferite trebuie să răspundă nevoilor sociale individuale, în vederea prevenirii, limitării sau depășirii unor situații de dificultate, vulnerabilitate sau dependență, pentru rezervarea autonomiei și protecției persoanei, pentru prevenirea marginalizării și excluderii sociale în scopul creșterii calității vieții.

Normele de conduită cuprinse în codul etic sunt în concordanță cu reglementările legale din domeniul asistenței sociale.

1. PRINCIPII

Toate acțiunile se derulează în baza principiilor care guvernează sistemul național de asistență socială, precum și principiile care stau la baza acordării serviciilor sociale prevăzute în legislația specifică, în convențiile internaționale ratificate și în standardele minime de calitate, și anume:

- a) respectarea și promovarea cu prioritate a interesului persoanei beneficiare;
- b) protejarea și promovarea drepturilor persoanei beneficiare în ceea ce privește egalitatea șanse și tratament, participarea egală, autodeterminarea, autonomia și demnitatea personală și întreprinderea de acțiuni nediscriminatorii și pozitive cu privire la persoanele beneficiare;
- c) asigurarea protecției împotriva abuzului și exploatării persoanei beneficiare;
- d) deschiderea către comunitate;



- e) asistarea persoanelor fără capacitate de exercițiu în realizarea și exercitarea drepturilor lor;
- f) asigurarea în mod adecvat a unor metode de rol și statut social, prin încadrarea în unitate a unui personal mixt;
- g) ascultarea opiniei persoanei beneficiare și luarea în considerare a acesteia, ținându-se cont de vârsta și de gradul său de maturitate, de discernământ și capacitatea de exercițiu;
- h) promovarea unui model familial de îngrijire a persoanei beneficiare;
- i) asigurarea unei îngrijiri individualizate și personalizate a persoanei beneficiare;
- j) preocuparea permanent pentru scurtarea perioadei de prestare a serviciilor, în baza potențialului și abilităților persoanei beneficiare de a trăi independent;
- k) încurajarea inițiativelor individuale ale persoanelor beneficiare și a implicării active a acestora în soluționarea situațiilor de dificultate;
- l) asigurarea unei intervenții profesioniste, prin echipă pluridisciplinară;
- m) asigurarea confidentialității și a eticii profesionale;
- n) responsabilizarea membrilor familiei, reprezentanților legali cu privire la exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor de întreținere;
- o) primordialitatea responsabilității persoanei, familiei cu privire la dezvoltarea propriilor capacități de integrare socială și implicarea activă în soluționarea situațiilor de dificultate cu care se pot confrunta la un moment dat;
- p) colaborarea cu Direcția Asistență Socială.

Valori și principii fundamentale

1. Furnizarea de servicii sociale de calitate în beneficiul persoanelor vârstnice

Principiul etic: Scopul principal al activității tuturor angajaților Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar este acela de a asista persoanele aflate în dificultate, implicându-se în identificarea, înțelegerea, evaluarea corectă și satisfacerea complexului de trebuințe ale beneficiarilor.

2. Justiția socială

Principiul etic: Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar promovează principiile justiției sociale.

Indiferent de pregătirea profesională sau poziția ierarhică angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar promovează și aplică în acțiunile lor principiile referitoare la egalitatea șanselor privind accesul



beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor. Ei contestă și combat diferitele forme ale inechității sociale precum: discriminarea, excluderea și alte asemenea forme care induc riscul marginalizării beneficiarilor.

Este împotriva oricărei morale și, implicit, a deontologiei profesionale, ca angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* să practice, să tolereze, să faciliteze sau să colaboreze la orice formă de discriminare și/sau abuz bazate pe rasă, etnie, sex, vârstă, convingeri politice sau religioase, statut marital, deficiență fizică sau psihică, situație materială și/sau orice altă preferință, caracteristică, condiție sau statut.

3. Independența, demnitatea și unicitatea persoanei

Principiul etic: *Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar respectă și promovează independența, demnitatea individului, unicitatea și valoarea fiecărei persoane.*

Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrată a comunității, păstrându-și în același timp independența.

Aceasta 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 umane normale.

Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

4. Autodeterminarea

Principiul etic: *Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar respectă și promovează dreptul beneficiarilor la autodeterminare.*

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* asistă beneficiarii în eforturile lor de a-și identifica și clarifica scopurile, în vederea alegerii celei mai bune opțiuni. Ei pot limita drepturile beneficiarilor la autodeterminare numai atunci când, acțiunile prezente și/sau viitoare ale beneficiarilor prezintă un risc pentru ei înșiși și/sau pentru ceilalți.

5. Relațiile interumane

Principiul etic: *Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar recunosc importanța fundamentală a relațiilor interumane și le promovează în practica profesională.*

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* încurajează și întăresc relațiile dintre persoane cu scopul de a promova, reface, menține și/sau îmbunătăți calitatea vieții beneficiarilor și a celor care constituie repere importante pentru aceștia: persoane, familia lor, grupurile cărora ei le aparțin și comunitatea care îi include.

6. Integritatea morală

Principiul etic: *Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar acționează cu onestitate și responsabilitate în*



concordanță cu misiunea Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane, a profesiei și cu standardele profesionale.

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar nu vor solicita ori accepta cadouri, servicii, favoruri, sau orice alt avantaj care le pot influența imparțialitatea în exercitarea atribuțiilor de serviciu ori pot constitui o recompensă directă în raport cu aceste atribuții.

7. Profesionalismul și Competența

Principiul etic: *Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar trebuie să își desfășoare activitatea cu responsabilitate, eficiență și conștiinciozitate în aria de competență profesională determinată de licența, expertiza și experiența profesională.*

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar au obligația de a-și îmbunătăți permanent cunoștințele și deprinderile profesionale și de a le aplica în practică. Ei contribuie la îmbunătățirea și dezvoltarea bazei de cunoștințe a profesiei lor în scopul optimizării serviciilor oferite beneficiarilor.

8. Egalitatea de șanse

Toate persoanele beneficiază de oportunități egale cu privire la accesul la serviciile sociale oferite în cadrul serviciului social și de tratament egal prin eliminarea oricăror forme de discriminare.

9. Libertatea de alegere

Fiecare potențial beneficiar are libertatea de a alege să beneficieze de servicii de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, în funcție de nevoile personale. Alegerea cu privire la intrarea și ieșirea din program este respectată. Dacă beneficiarii se află într-o situație de risc, serviciile sociale destinate persoanelor în vârstă vor promova interesele acestora în rândul instituțiilor abilitate și comunității, și vor avea o preocupare continuă pentru bunăstarea lor.

10. Independența și individualitatea fiecărei persoane

Fiecare persoană are dreptul să fie parte integrantă a comunității, păstrându-și în același timp independența și individualitatea.

11. Transparența și participarea activă în acordarea serviciilor sociale

Fiecare persoană are acces la informațiile privind drepturile fundamentale, măsurile legale de asistență socială, serviciile sociale specifice diferitelor nevoi și acțiunile și programele serviciului. Membrii comunității sunt încurajați și sprijiniți pentru a fi parte integrantă în planificarea și furnizarea serviciilor în comunitate și devin beneficiari ai serviciilor sociale exprimându-și acordul prin intermediul contractului, prin care sunt informați asupra drepturilor și obligațiilor ce le revin.

12. Confidențialitate

Întreg personalul care desfășoară activități privind serviciile de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice, ia toate măsurile posibile și rezonabile, astfel încât informațiile



care privesc beneficiarul să nu fie divulgate sau făcute publice fără acordul persoanei în cauză.

13. Demnitate 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, credințele și valorile personale.

Standardele etice

1. Responsabilitățile etice ale angajaților față de profesie

Integritatea profesională și promovarea profesiei

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* promovează și mențin standardele practicii profesionale. Ei promovează și dezvoltă valorile și etica profesiei, baza de cunoștințe și misiunea profesiei. Permanent ei protejează și promovează integritatea profesională în cadrul comunității și participă activ în cadrul organizațiilor profesionale.

Evaluare

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* sunt parte activă în evaluarea și promovarea politicilor instituției în implementarea programelor, iar intervențiile practice trebuie să respecte confidențialitatea asupra datelor obținute.

2. Responsabilitățile etice ale angajaților față de beneficiari

Angajamentul față de beneficiari

Principala reponsabilitate a angajaților *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* este de a promova bunăstarea beneficiarilor. Interesele acestora primează. Angajații activează în limitele obligațiilor legale și ale responsabilităților lor în cadrul instituției.

Respectarea principiului autodeterminării

Angajații nu decid în numele beneficiarului. Ei îl ajută pe beneficiar să-și identifice și să-și dezvolte resursele în vederea alegerii celei mai bune opțiuni, acordând totodată atenția necesară intereselor celorlalte părți implicate. Excepțiile sunt prevăzute de lege. Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* pot limita drepturile beneficiarilor la autodeterminare atunci când acțiunile prezente și/sau viitoare ale beneficiarilor prezintă un risc pentru ei înșiși și/sau pentru ceilalți.



Comunicarea cu beneficiarul

Furnizorul de servicii va furniza servicii beneficiarilor în contextul unei relații profesionale, bazate, atunci când este cazul, pe un contract scris și/sau consimțământul beneficiarului. În cazul în care beneficiarul nu are capacitatea de a semna un contract, angajatul trebuie să protejeze interesele beneficiarului, urmărind să obțină, după caz, permisiunea reprezentantului legal al acestuia (tutore, curator, etc).

Fiecare dintre *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* folosește un limbaj clar pentru a informa beneficiarii despre scopul și limitele serviciilor. În situațiile în care beneficiarii nu înțeleg sau au dificultăți în a înțelege limbajul primar folosit în practică, angajații trebuie să se asigure că aceștia au înțeles. Angajatul trebuie să ofere beneficiarilor posibilitatea de a pune întrebări.

Competența profesională

Toate acțiunile angajaților *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* trebuie să se înscrie în limitele de competență ale profesiei. Pregătirea lor profesională trebuie să fie un proces continuu de perfecționare. Stările personale (emoționale sau de altă natură) nu vor trebui să influențeze calitatea intervenției profesionale a angajaților.

Orientarea către alte servicii

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* orientează beneficiarul către alte servicii atunci când problematica acestuia depășește competențele lor profesionale sau atunci când beneficiarul are nevoie de servicii suplimentare sau specializate pe care aceștia nu le pot oferi. Ei informează echipa multidisciplinară careia îi furnizează toate informațiile necesare luării unei decizii.

Competența culturală și diversitatea socială

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* oferă servicii în concordanță cu specificul cultural din care provine beneficiarul, adaptându-se diversității culturale prin cunoașterea, înțelegerea, acceptarea și valorizarea modelelor culturale existente. Instruirea continuă le permite înțelegerea diversității sociale și culturale privind etnia, religia, sexul, vârsta, statutul marital, convingerile politice și religioase, dizabilitățile mentale sau fizice.

Confidențialitatea și viața privată

Fiecare dintre angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* trebuie să se bazeze pe principiile respectului apărării intimității, confidențialității și utilizării responsabile a informațiilor obținute în exercitarea profesiei. Angajații nu solicită informații despre viața privată a beneficiarului decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție. Odată obținute aceste informații, angajatul păstrează confidențialitatea asupra acestora.

Accesul la dosare

Accesul la dosarele beneficiarilor și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale. Accesul la dosarele beneficiarilor este permis



profesioniștilor care lucrează în echipa pluridisciplinară, supervisorilor activității profesionale de asistență socială și altor persoane autorizate în unele cazuri prevăzute de lege.

La cerere, beneficiarii sau reprezentanții lor legali au acces la informațiile din propriile dosare, în măsura în care acestea servesc intereselor beneficiarilor și nu prejudiciază alte persoane. La încheierea serviciilor, angajatul are responsabilitatea de a arhiva dosarele beneficiarilor pentru a asigura accesul la informație în viitor și protecția informațiilor confidențiale.

Contactul fizic

Contactul fizic cu beneficiarul este evitat de către oricare dintre angajați. Personalul *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* nu se va implica în relații sexuale cu beneficiari și nici nu va manifesta față de beneficiari comportamente verbale sau fizice de natură sexuală, cum ar fi avansurile sexuale sau solicitările de favoruri sexuale.

Limbajul

Fiecare dintre angajați folosește un limbaj adecvat și respectuos față de beneficiari și evită folosirea termenilor care le pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunităților.

3. Responsabilități etice față de instituția angajatoare

Angajamentul față de instituția angajatoare

Angajații *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* respectă politica, principiile și regulamentele interne ale instituției. Fiecare dintre ei participă la îmbunătățirea politicilor și procedurilor utilizate și la sporirea eficienței serviciilor oferite. Ei acționează astfel încât să prevină și să elimine orice formă de discriminare bazată pe etnie, sex sau orientare sexuală, stare civilă, convingeri politice și/sau religioase, deficiențe fizice sau psihice, sau pe alte asemenea criterii în activitățile, politicile și practicile *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar*.

Educația, formarea și evaluarea

Angajații care îndeplinesc funcții de supervizare, trebuie să asigure un program de pregătire și dezvoltare profesională continuă a celor din subordine. Angajații care au responsabilitatea evaluării performanțelor celor din subordine, trebuie să folosească criterii și instrumente de evaluare profesională clar definite.

Angajatul se implică activ în dezvoltarea continuă a profesiei prin sprijinul acordat colegilor aflați la începutul carierei și prin participarea la schimb de experiență și cunoștințe profesionale intra și interdisciplinare.

Conflictele de muncă

Conflictele de muncă ale angajaților *Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar* sunt rezolvate conform



legislației în vigoare. Acțiunile angajaților care sunt implicați în conflicte de muncă trebuie să se ghideze după valorile, principiile și standardele etice ale profesiei.

În cazul unui conflict la locul de muncă, trebuie acceptate diferențele de opinie, iar acestea trebuie puse în discuție ținând cont și de interesele beneficiarilor.

Conduita privată

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar vor evita ca prin propriul comportament să aduca prejudicii imaginii instituției. Fiecare angajat va evita ca problemele personale să îi afecteze judecata, performanțele profesionale sau interesele beneficiarilor.

În cazul în care această situație nu se poate evita, angajatul trebuie să solicite imediat consultanță și sprijin profesional sau să își încheie activitatea profesională sau să întreprindă orice altă acțiune pentru a proteja beneficiarii.

Reprezentare

În orice situație în care reprezintă Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar, angajatul trebuie să prezinte clar și cu acuratețe punctul de vedere oficial al organizației.

Onestitate

Fiecare dintre angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar își asumă responsabilitatea și meritele numai pentru propria activitate și recunoaște cu onestitate meritele și contribuția altor profesioniști.

4. Responsabilitățile etice ale angajaților față de colegi

Respectul

Fiecare dintre angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar își tratează colegii cu respect și evită aprecierile negative la adresa lor în prezența beneficiarilor sau a altor profesioniști. Orice angajat acordă sprijin și asistență colegilor care trec prin perioade dificile, făcând apel la profesioniștii din echipa multidisciplinară, în interesul protejării beneficiarilor.

Confidențialitatea

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar respectă confidențialitatea informațiilor împărtășite de colegi în cursul relațiilor profesionale.

Colaborarea interdisciplinară și consultarea

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar care sunt membri în echipe multidisciplinare participă la luarea deciziilor care vizează bunăstarea beneficiarilor, utilizând valorile profesiei și experiența profesională. Obligațiile etice și profesionale ale echipei multidisciplinare ca întreg și a membrilor echipei trebuie clar definite.



Disputele dintre colegi

Disputele dintre colegi se rezolvă în interiorul echipei de către cei implicați și prin respectarea dreptului părților la opinie. În cazul prelungirii acestora se apelează la un mediator sau la supervisor. Disputa dintre angajator și un alt coleg nu este folosită de angajat pentru a obține o poziție sau un avantaj personal. Disputele sau conflictele dintre colegi sunt rezolvate fără implicarea beneficiarilor.

Relațiile sexuale și hărțuirea sexuală

Angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar nu trebuie să manifeste față de colegi comportamente verbale sau fizice susceptibile a fi interpretate drept hărțuire sexuală.

Hărțuirea sexuală este infracțiune și se sancționează conform legislației în vigoare.

Hărțuirea sexuală este, fără a se limita la aceasta, influențarea negativă a situației persoanei angajate în ceea ce privește promovarea profesională, remunerația sau veniturile de orice natură ori accesul la formarea și perfecționarea profesională, în cazul refuzului acesteia de a accepta un comportament nedorit, ce ține de viața sexuală.

Incompetența și comportamentul lipsit de etică

În situațiile în care un angajat observă incompetența sau comportamentul lipsit de etică al unuia dintre colegi, îi acordă acestuia sprijin și asistență. Dacă cel în cauză nu își corectează comportamentul profesional, angajatul va informa conducerea Direcției de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar. Fiecare angajat acționează pentru a descuraja, preveni și corecta comportamentul lipsit de etică.

Egalitatea de șanse și tratament

În cadrul relațiilor dintre angajații Unității de Îngrijire la Domiciliu Persoane Vârstnice - Direcția de Asistență Socială – UAT Oraș Murfatlar, precum și dintre aceștia și alte persoane fizice cu care vin în contact în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, se interzice orice comportament care să aibă ca scop sau efect defavorizarea sau supunerea la un tratament injust sau degradant a unei persoane sau a unui grup de persoane.

Angajatorul va asigura egalitatea de șanse și tratament între angajați, femei și bărbați, în cadrul relațiilor de muncă de orice fel.

Regulile de comportament și conduita în acordarea serviciilor sociale

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

1. Reguli de comportament și conduită în relația beneficiar – profesionist:

a. 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, să fie dispus să asculte și să fie interesat de ceea ce îi spune beneficiarul direct și cel indirect;
- să dezvolte o relație bazată pe încredere, empatie, înțelegere;



- să reducă, pe cât posibil, distanța dintre el și client (distanța datorată diferențelor de statut social, de cultură, de sex, etc.).

b. În furnizarea serviciilor de informare

Informarea trebuie să fie competentă, clară, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă, astfel:

- personalul 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;
- beneficiarului i se vor prezenta informații obiective, centrate pe problema clientului;
- informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor beneficiarului;
- informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea beneficiarului.

c. În furnizarea serviciilor de îngrijiri la domiciliu pentru persoane vârstnice

- serviciile sociale se acorda în baza unui contract cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților, după identificarea nevoii beneficiarului și verificarea îndeplinirii criteriilor de eligibilitate;

- profesionistul nu face discriminări;
- profesionistul evită transpunerea în starea emoțională a clientului; profesionistul trebuie să asculte, să acorde atenție reală fiecărui client, să evite atitudinile superficiale și neglijente;
- profesionistul pune interesul clientului mai presus de interesul său;
- profesionistul nu poate impune o decizie luată de el beneficiarului său, acesta informează beneficiarul și îi propune modalități de rezolvare a problemelor, pentru ca mai apoi decizia să-i aparțină beneficiarului, să o asume și să o pună în practică;
- angajatul nu solicită informații despre viața clientului, decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție;
- accesul la dosarele clientilor și transferul acestora se realizează astfel încât să se asigure protecția informațiilor confidențiale;
- angajatul va asigura continuitatea în situația în care acestea sunt întrerupte de factori, cum ar fi: transfer, boala, indisponibilitate, etc.

2. Reguli de comportament și conduită în relațiile dintre angajați.

- 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.

- 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.
- Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității, eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct netendentios.
- Relația dintre colegi trebuie să fie egalitară, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.
- 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.
- 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.

3. În relația angajat – reprezentanți ai altor instituții și ai societății civile.

- Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor instituții și ai societății civile vor avea în vedere interesul beneficiarului, 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.
- În reprezentarea organizației în fața oricăror persoane fizice sau juridice angajatul trebuie să fie de bună credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului.
- 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 organizației și creșterea credibilității acesteia.
- Angajatul colaborează cu alte instituții în interesul beneficiarului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor instituției, evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale.
- Angajatul nu poate folosi imaginea instituției în scopuri personale, comerciale sau electorale.



Sanctiuni, modul de soluționare a reclamațiilor

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 prevăzute de Regulamentul intern al instituției, prin Comisia de disciplină organizată la nivelul UAT Oraș Murfatlar. Comisia de disciplină este formată din angajați ai UAT Oraș Murfatlar, numiți prin dispoziție de primarul orașului Murfatlar.

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

Reclamațiile și sesizările se pot face în scris, adresate UAT Oraș Murfatlar. Reclamațiile se păstrează și se arhivează cel puțin 2 ani de la înregistrarea lor, la sediul instituției.

Dispoziții finale

Prezentul cod va fi completat periodic, în funcție de noile reglementări legale apărute în domeniul de activitate și ori de câte ori este nevoie.

Codul etic se va aduce la cunoștința personalului prin afișare la sediul instituției cât și prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate. Personalul va semna de luare la cunoștință a prevederilor codului etic și le va respecta.