



Grupul Roman pentru Apararea Drepturilor Omului GRADO

Consiliul de conducere

Mihai Ioan Popescu – Presedinte
Rodica Niță – Vice-presedinte
Daniela Dragomir – Vice-presedinte
Elena Sălculescu – Vice-presedinte

Str. Cupolei 5, bl. 2B, sc. 2, ap. 55, sector 6, CP 061153
Bucuresti

Tel/ Fax: + 4021 430 02 16

Tel mobil: + 40 732 112 694

e-mail: office@grado.org.ro

site: <http://www.grado.org.ro>

Nr de înregistrare: 83/11.06.2018

APROB

Popescu Mihai Ioan, Președinte

Asociația GRADO

CARTA DREPTURILOR BENEFICIARILOR

„Serviciului de consiliere și informare a persoanelor condamnate penal”

CAPITOLUL I

DREPTURI GENERALE

Art. 1 Serviciile sociale de informare și consiliere, oferite de GRADO sunt accesibile fără deosebire de rasă, de naționalitate, de origine etnică, de limbă, de religie de sex, de orientare sexuală, de opinie, de apartenență politică, de avere sau de origine socială.

Art. 2 Beneficiarii au dreptul la servicii sociale, în condițiile legislației române și ale tratatelor internaționale la care România este parte.

Art. 3 Serviciile sociale de informare și consiliere se acorda la cerere sau în urma sesizărilor venite din partea cetățenilor, altor instituții sau reprezentanți ai societății civile.

Art. 4 Toți beneficiarii au dreptul de a fi informați asupra conținutului și modalităților de acordare a serviciilor sociale de informare și consiliere.

CAPITOLUL II

DREPTURI COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 5 Beneficiarilor serviciilor sociale de informare și consiliere li se respecta drepturile și libertățile fundamentale, fără discriminare pe bază de naștere, rasă, sex, religie, opinie sau orice altă circumstanță personală ori socială.

Art. 6 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se asigura păstrarea confidențialității asupra informațiilor furnizate și primite.

Art. 7 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se asigura continuitatea serviciilor sociale furnizate, atâta timp cât se mențin condițiile care au generat situația de dificultate și resursele umane și materiale ale instituției permit acest lucru.

Art. 8 Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respecta dreptul la demnitate și intimitate de-a lungul procesului de furnizare a serviciilor.

Art. 9.Beneficiarilor de servicii sociale de informare și consiliere li se respecta viața intimă pe tot parcursul procesului de furnizare al serviciilor sociale.

Art. 10.Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la luarea deciziilor privind intervenția socială care li se aplică, putând alege variante de intervenție, dacă acestea există.

Art. 11 Beneficiarii de servicii sociale de informare și consiliere au dreptul să participe la evaluarea serviciilor sociale primite.

Capitolul III

DREPTURI SPECIFICE SERVICIILOR DE INFORMARE

Art. 12 Beneficiarii serviciilor sociale de informare au dreptul la o informare corectă. Aceasta presupune ca:

- a) profesioniștii trebuie să fie bine pregătiți din punct de vedere profesional;
- b) profesioniștii își vor adopta limbajul profesional la capacitățile de înțelegere și caracteristicile clientului (exprimarea va fi clară, concisă și se vor evita termenii științifici);
- c) profesioniștii vor furniza informații obiective, centrate pe problema clientului și vor comunica ceea ce clientul trebuie să știe, nu cu ceea ce ar dori să audă.

Art. 13 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare completă, constând în:

- a) o abordare comprehensivă a problemei prin faptul că profesioniștii își vor construi relații cu alți profesioniști din diverse domenii de activitate;
- b) profesioniștii îi vor prezenta clientului toate avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile.

Art. 14 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare adaptată sau specifică, în funcție de nevoile și problemelor lor.

Art. 15 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare operativă, realizată în cel mai scurt timp posibil de la momentul solicitării de servicii.

Art. 16 Beneficiarii de servicii de informare au dreptul la o informare competentă, realizată de către mai mulți profesioniști, în funcție de competențele acestora și nevoile lor.

CAPITOLUL IV

DREPTURI SPECIFICE BENEFICIARILOR DE SERVICII DE CONSILIERE

Art. 17 Relația de consiliere se bazează pe un contract, încheiat între părți, în care sunt specificate drepturile și obligațiile acestora precum și sancțiunile în cazul nerespectării contractului, în conformitate cu legislația în domeniul protecției copilului.

Art. 18 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de GRADO, au dreptul la o relație de consiliere bazată pe nevoile și dorințele lor. Aceasta presupune ca:

- a) profesionistul să facă o analiză corectă, obiectivă a nevoilor și problemelor clientului;
- b) profesionistul să aleagă strategia și metodele adecvate în rezolvarea problemelor cu care se confruntă clientul.

Art. 19 Beneficiarii de servicii sociale, oferite de GRADO, au dreptul la o relație de consiliere neutră/imparțială. Astfel:

- a) profesionistul nu va face discriminări pe bază de: sex, religie, rasă, etnie, apartenență profesională, orientare politică sau sexuală și venituri
- b) profesionistul nu intră în relații de consiliere cu prieteni, colegi, cunoscuți sau rude;
- c) profesionistul va evita transpunerea în starea emoțională a clientului;
- d) profesionistul nu se va implica în relații suplimentare cu clientul;
- e) profesionistul nu va folosi informațiile obținute în timpul consilierii în scop personal;
- f) profesionistul nu va influența clientul în orientarea politică, religioasă, sexuală sau de altă natură;
- g) clientul are dreptul la autodeterminare prin alegerea modalităților de acțiune dorite, în urma prezentării opțiunilor de către profesionist;
- h) profesionistul nu va impune o decizie luată de către el clientului;
- i) profesionistul va pune interesul clientului mai presus de interesul său.

CAPITOLUL V

OBLIGAȚII COMUNE BENEFICIARILOR DE SERVICII SOCIALE

Art. 20 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a spune profesionistului adevărul, de a furniza acestuia informații corecte cu privire la identitate, situație familială, socială, medicală și economică.

Art. 21 Beneficiarii serviciilor sociale au datoria de a accepta responsabilități, respectiv de a-și asuma toate responsabilitățile obișnuite ale unei ființe umane ca membru al unei familii, al comunității și ca cetățean în acord cu normele legale în vigoare.

Art. 22 Beneficiarii serviciilor sociale sunt obligați să participe la procesul de furnizare a serviciilor sociale.

Art. 23 Beneficiarii serviciilor sociale au obligația de a comunica serviciului social orice modificare intervenită în legătură cu situația lor personală pe tot parcursul acordării serviciului social.

Art. 24 Beneficiarul are obligația de a colabora cu asistentul social în acordarea serviciilor sociale.

Art. 25 Beneficiarul de servicii sociale are obligatia sa sesizeze conducerea serviciului in cazurile in care considera ca asistentul social nu-si indeplineste corespunzator obligatiile prevazute in codul etic.

Art. 26 Beneficiarii serviciilor sociale au obligatia sa manifeste respect in relatia cu asistentii sociali.

Art. 27 Beneficiarii de servicii sociale de informare si consiliere au obligatia sa respecte prevederile contractului de servicii sociale incheiat cu GRADO, acolo unde este cazul.

CAPITOLUL VI

CONFIDENTIALITATEA DATELOR PERSONALE, A INFORMATIILOR FURNIZATE SI PRIMITE

Art. 28 Conform cerintelor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata, GRADO va administra in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate in politica de confidentialitate, datele personale furnizate de beneficiari.

Art. 29 Scopul colectarii datelor este:

- informarea beneficiarilor privind serviciul social oferit,
- evaluarea situatiei sociale a beneficiarului in vederea stabilirii unui plan de servicii si a facilitarii relatii cu alte servicii sociale din comunitate,
- cresterea calitatii serviciilor sociale pe care le oferim,
- efectuarea diverselor analize si raportări privind modul de funcționare a serviciului social.

Art. 30 Pe baza unei cereri scrise, datate, semnate si expediate la adresa: str. Cupolei nr. 5, bl. 2B, sc. B, ap. 55, Bucuresti, Sector 6, in atentia GRADO, beneficiarii isi pot exercita dreptul de interventie asupra datelor, dupa caz:

- Rectificarea, actualizarea, blocarea sau stergerea datelor a caror prelucrare nu este conforma legii 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, in special a datelor incomplete sau inexacte;
- Transformarea in date anonime a datelor a caror prelucrare nu este conforma legii 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date;
- Notificarea catre tertii carora le-au fost dezvaluite datele, daca aceasta notificare nu se dovedeste imposibila sau nu presupune un efort disproportionat fata de interesul legitim care ar putea fi lezat.

Art. 31 GRADO poate furniza datele cu caracter personal ale beneficiarului altor cu care se afla in relatii de parteneriat, dar numai in scopurile mentionate la Art. 29 si numai in temeiul unui angajament de confidentialitate din partea acestor organizatii sau institutii, prin care garanteaza ca datele sunt pastrate in siguranta si ca furnizarea acestor informatii personale se face conform legislatiei in vigoare, dupa cum urmeaza: furnizorilor de servicii sociale, furnizorilor de servicii de ocupare a fortei de munca, organizatiilor implicate in protectia drepturilor omului sau sprijinirea integrarii sociale a grupurilor vulnerabile.

Art. 32 Informatiile cu caracter personal ale beneficiarului pot fi furnizate si catre Parchetul General, Politie, instantele judecatoresti si altor organe abilitate ale statului, in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate.

Art. 33 GRADO prelucreaza datele personale ale beneficiarilor pe întreaga durată a raporturilor contractuale și ulterior conform obligațiilor legale care revin în sarcina GRADO. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor, GRADO să anonimizeze aceste date (lipsindu-le astfel de caracterul personal) și să continue în aceste condiții prelucrarea pentru scopuri statistice.

Art. 34 În urma semnării acordului în vederea prelucrării datelor cu caracter personal, beneficiarii pot renunța la acest acord prin formularea unei cereri, în orice moment, ceea ce duce la retragerea din program și la ștergerea datelor (“dreptul de a fi uitat”).

CAPITOLUL VII

RESPECTAREA DEMNITATII SI INTIMITATII

Art. 35 Egalitatea de șanse – Serviciul promovează principiile egalității de șanse. GRADO promovează și sprijină egalitatea șanselor privind accesul beneficiarilor la informații, servicii, resurse și participarea acestora la procesul de luare a deciziilor. În activitatea profesională, angajații serviciilor vor respecta acest principiu și vor garanta accesul la serviciile oferite fără discriminare.

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

Art. 36 Incluziunea – Toate activitățile și acțiunile serviciului urmaresc principiile incluziunii la nivelul beneficiarilor.

Art. 37 Conflicte de interese - Profesioniștii serviciului evită conflictele de interese în exercitarea profesiei și promovează o abordare imparțială a situațiilor profesionale. Personalul nu folosește relația profesională cu beneficiarul pentru obținerea de avantaje sau de beneficii în interes personal.

Art. 38 Confidențialitatea și viața privată - Personalul serviciului respectă viața privată a beneficiarului. Profesioniștii care relaționează cu beneficiarii nu solicită informații despre viața privată a acestora decât în cazul în care acestea sunt relevante pentru intervenție. O dată ce aceste informații au fost obținute, angajatul serviciului păstrează confidențialitatea asupra lor.

Art. 39 Contactul fizic - Contactul fizic cu beneficiarul este evitat de către profesionist, dacă acest lucru îl afectează din punct de vedere psihologic pe beneficiar și dacă nu este necesar pentru acordarea îngrijirii. Nici un angajat nu va avea relații sexuale cu beneficiarii sau rudele acestuia, pe toată durata relației profesionale. Angajații serviciului nu manifestă față de beneficiari comportamente verbale sau fizice de natură sexuală, cum ar fi avansurile sexuale sau solicitările de favoruri sexuale.

Art. 40 Limbajul - Personalul serviciului folosește un limbaj adecvat și respectuos față de beneficiar și evită folosirea termenilor care pot aduce prejudicii persoanelor, grupurilor sau comunităților.

CAPITOLUL VIII

EXPRIMAREA OPINIEI CU PRIVIRE LA SERVICIILE PRIMITE

Art. 41 GRADO asigura participarea beneficiarilor la stabilirea obiectivelor si prioritatilor de dezvoltare in vederea cresterii calitatii serviciilor, precum și măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor direcți si indirecti în privința activităților esențiale desfășurate de serviciul social al GRADO.

Implementarea acestui sistem la nivelul serviciului și realizarea periodică de evaluări ale satisfacției beneficiarilor permite monitorizarea strategiilor de optimizare a climatului organizațional, atât sub aspectul identificării factorilor asupra cărora trebuie intervenit și a analizei soluțiilor oferite de beneficiari cât și sub cel al măsurării și urmăririi impactului final obținut în urma schimbărilor realizate.

Art. 42 Evaluări ale satisfacției beneficiarilor se vor realiza cu referire la următorii factori:

1. Procesul de acordare a serviciului – respectarea drepturilor beneficiarilor.
2. Relațiile – calitatea relațiilor cu personalul serviciului.
3. Calitatea serviciului – masura in care acesta raspunde nevoilor beneficiarilor
4. Suportul – calitatea si adecvarea resurselor pe care le asigură serviciul în vederea reintegrării sociale a beneficiarilor.
5. Autonomia – implicarea si participarea beneficiarilor si angajatilor în planificarea si realizarea actiunilor de reintegrare sociala, precum si măsura în care sunt consultați atunci când se iau decizii importante
6. Condițiile și climatul care permit achiziționarea de noi abilitati, relatii sociale si cunostinte, experimentarea și punerea în practică a achizițiilor noi
7. Satisfacția: gradul de mulțumire față de natura și importanța actiunilor de reintegrare sociala, libertatea de acțiune, recunoașterea sau suportul primit
8. Siguranța: sentimentul de securitate sau certitudine cu privire la evaluare, organizarea activităților, la relațiile cu ceilalți, încredere în viitorul profesional si social
9. Comunicarea: calitatea procedurilor de comunicare formală, implicarea în luarea deciziilor sau în definirea sarcinilor; normele și climatul comunicării informale;
10. Supraîncărcarea: munca realizată în exces sau sentimentul că natura, volumul sau diversitatea sarcinilor depășesc capacitatea de a le face față (supraîncărcarea în muncă).

Factorii secundari

- a) Impact subiectiv: impactul negativ pe care îl au diferite probleme legate de modul de definire, organizare și coordonare a activității serviciului.
- b) Nivelul de stres: gradientul de stres provocat de diferitele deficiențe în modul de definire, organizare și management al serviciului.

CAPITOLUL IX

DISPOZITII FINALE

Art. 43 Prezenta carta va fi imbunatatita periodic data fiind complexitatea activitatii in domeniul asistentei sociale.

Art. 44 Carta drepturilor se va aduce la cunostinta beneficiarilor prin distribuire la sediul asociatiei cat si prin orice alte mijloace accesibile persoanelor interesate.

ÎNTOCMIT

Silviu Dumitru, Asistent social