

## NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE EETIKAKOODEKS

Eetikakoodeksi eesmärk on määratleda ja kehtestada sotsiaaltöötaja eetilise käitumise põhimõtted ja kliendi kõlbelised käitumisnormid sotsiaaltöötaja ja kliendi koostöös, mille eesmärk on kliendi sotsiaalsete vajaduste rahuldamine.

Eetikakoodeksis sätestatakse põhilised eetilised normid ja reeglid, millest lähtub Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja oma töös. See dokument selgitab kõrge kvalifikatsiooniga ja professionaalsele sotsiaaltöötajale omaseid väärtusi ja põhimõtteid.

Eetikakoodeks suunab sotsiaaltöötajat kavandama oma tööd nii, et selle keskmes on klient ja tema huvid, kaasates klienti kui võrdset igasse teenuse osutamise protsessi järku.

Eetikakoodeksiga kehtestab Narva Sotsiaaltöökeskus sotsiaaltöötajale nõude täita tööülesandeid professionaalselt, lähtudes eetikakoodeksist ja kõlbelistest väärtustest.

Eetikakoodeksist lähtuvalt ei ole ühelgi inimesel õigust diskrimineerida teist inimest mistahes eesmärgil ja olukorras.

Sotsiaaltöötaja peab tunnistama eetikakoodeksis sätestatud ja lähtuma sellest nii professionaalsel kui ka isiklikul tasandil.

### MÕISTED

**Sotsiaalne õiglus** tähendab seda, et kõikidel ühiskonnaliikmetel on eeldused täisväärtuslikuks eluks ja neil on võimalik ühiskonnas oma potentsiaal realiseerida, kusjuures kõigil on võrdsed võimalused ja õigused ning puuduvad majanduslik ebavõrdsus ning ebavõrdsed eesõigused.

**Humaansus** on heast tahtest ja kaastundest kantud voores, mis väärtustab abivalmit inimsust: inimsõbralikkust, inimväärikust kui ka kogu inimkonna austamist. See tähendab tsiviliseeritud koostoimet ja kaastööd inimeste seas, pooldades ühiseid inimõiguseid, eesmärgi ja arenguid.

**Sotsiaaltöö** on sotsiaalprobleemide ennetamiseks, vähendamiseks või kaotamiseks tehtav kutsetöö; kitsamas tähenduses töö, mida teeb sotsiaalsotsiaaltöötaja kliendi toimetuleku tagamiseks ja seeläbi tema elukvaliteedi parandamiseks.

**Sotsiaaltöötaja** on sotsiaalteenusete osutamisega tegelev töötaja, kelle töö eesmärk on kliendi toimetuleku tagamine ja seeläbi tema elukvaliteedi parandamine.

**Võimestamine** tähendab eelkõige toetava füüsilise, kultuurilise ja sotsiaalse keskkonna loomist eesmärgiga saavutada isiku paremad elamis- ja toimetulekuoskused, tagada teadmised ja usk isiku kompetentsusse ning toimimise tõhususse.

**Jõustamine** on protsess, milles julgustatakse ja suunatakse inimesi järjepidevalt arendama uusi oskusi ja edasi arendama olemasolevaid, et suurendada nende osalemist ühiskonna väärtuslike liikmetena. Jõustamise meetmeteks on teenuse vajalikkusest nõustamine, julgustamine, toetamine, motiveerimine, kaasamine, informeerimine.

Jõustamise eesmärk on aidata inimestel saavutada kontrolli oma elu üle, märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi, elus edasiviivaid väärtusi ja tulevikuplaane ning anda inimestele võimalus proovida korraldada ise oma elu.

## **SOTSIAALTÖÖ OLEMUS**

Sotsiaaltöö väärtuseks on inimese väärikus ja tolerantsus. Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja tunnistab iga inimese väärtust; õigust tema võimete arendamisele, väärikatele elutingimustele ja heaolule, vabale seisukoha võtule tingimusel, et ühe inimese õigused ei mõjutaks teise inimese huve ja õigusi.

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- austab iga inimese põhiõigusi;
- austab ja suhtub heatahtlikult kõikidesse inimestesse ning austab oma klientide tõekspidamisi, nende väärtusi, kultuuri, eesmärke, vajadusi, eelistusi, suhteid ja sidemeid teiste inimestega;
- kujundab oma klientidega tolerantsed suhted, kus arvestab inimeste individuaalsete eripäradega, tunnistab tema väärikust ja huve ning kaitseb ja toetab tema sotsiaalseid vajadusi;
- aitab kaasa kliendi heaolu ja iseseisvuse saavutamisele; kujundab klientides austava suhtumise teiste inimeste õigustesse ja vabadusse ja toetab seda;
- austab oma kliendi õigusi otsuste langetamisel. tagab kliendi kaasamise otsuste langetamise protsessi edastades kogu vajaliku konkreetset olukorda puudutava teabe kliendile;
- tagab oma klientide kaitse nende endi ning kliendi sotsiaalvõrgustiku ohutuse nimel.

## **Sotsiaalne õiglus ja humaansus**

Sotsiaalne õiglus ja humaansus on sotsiaaltöötaja väärtused, mis eeldavad:

- Õiglast ja võrdset ressursside jaotust kliendi sotsiaalsete vajaduste rahuldamiseks;
- riigi, sotsiaalteenuste osutajate, organisatsioonide ja ühingute pakutavate võimaluste võrdselt kasutamise tagamist;
- seadustest tulenevate õiguste tagamist võrdselt.

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- tuvastab ja reageerib adekvaatselt kliendi sotsiaalsele olukorrale, mis põhjustab vastuolusid, raskusi ja inimeste kannatusi või takistab selle leevendamist; vastavalt oma võimetele ja professionaalsuse tasemele mõjutab sotsiaalpoliitika kujundamist, aitab kaasa inimeste sotsiaalsete vajaduste õiglasele rahuldamisele.
- järgib sotsiaalse õigluse põhimõtet ja jaotab sotsiaalseid ressursse võrdselt ning teostab sotsiaaltööd, mille eesmärgiks on klientide jõustamine ja võimestamine.
- seletab kliendile, et tema tööalane tegevus ei sõltu kellegi eelarvamustest, sh isiku päritolu, etniline ja kultuuriline kuuluvus, sotsiaalne seisund, staatus, sugu, seksuaalne sättumus, vanus, füüsiline tervis, välimus, uskumused;
- tema töö on suunatud kliendi võimete arendamisele, aitab kaasa kliendi püüdlustele sotsiaalsete probleemide lahendamiseks omal jõul, soodustab kliendi positiivset eneseteostust, iseseisvate valikute tegemisele ja sotsiaalse heaolu saavutamisele.

## **Kompetentsus**

Kompetentsus (professionaalsus) on sotsiaaltöötaja jaoks väärtus, mis tagab abivajaja ja ka tema võrgustiku jaoks isiku sotsiaalsete probleemide kvaliteetse lahenduse.

Kompetentsus tagab sotsiaaltöötaja kuuluvuse professionaalsete sotsiaaltöötajate hulka ning määratleb tema võimalused ametialases arengus. Sotsiaaltöötaja professionaalsus määratleb ka tema võimalused olla kaasatud kliendi keerulisemate probleemide lahendamisse.

Sotsiaaltöötaja mõistab sotsiaaltöö tõelist väärtust ning tema kompetentsus motiveerib teda pidevalt tõstma oma kvalifikatsiooni taset, omandama uusi teadmisi, arendama ametialase praktilise töö oskusi ja kompetentse.

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- õpib, kasutab ja jagab teadmiseid, oskusi ja kompetentse sotsiaaltöös;
- on huvitatud sotsiaalteenuste kvaliteedi parendamisest ning arendab selle nimel oma kompetentsust. otsib uusi lähenemisi ja praktilisi meetodeid sotsiaaltöö valdkonnas ja hindab neid;
- teadvustab oma pädevuse piire ning ei välju neist olukordades, kus on tegemist probleemidega, mis nõuavad kõrgema taseme oskuseid nende lahendamiseks. teavitab juhatajat tema professionaalse arengu vajadustest;
- ei kasuta ära oma isiklikel põhjustel või eesmärkidel kliendisuhteid; väldib suhteid kliendiga, mis võivad olla kliendi jaoks kahjulikud.

## **Sotsiaalne aktiivsus, mobiilsus ja paindlikus**

Sotsiaalne aktiivsus, mobiilsus ja paindlikus on sotsiaaltöötaja jaoks väärtused, mis eeldavad kliendi ja sotsiaaltöötaja vahelist koostööd. Sotsiaaltöötaja märkab kliendi probleeme ja reageerib koheselt, kui saab neist teada. Kui sotsiaaltöötaja valdusesse jõuab info inimese sotsiaalsete probleemide kohta, siis loob ta inimesega taktitundeliselt ja delikaatselt usaldusliku kohtakti, kus pakub oma abi probleemi lahendamiseks koos kliendiga.

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- Osutab abi inimestele, kes on sattunud rasketesse elulistesse olukordadesse;
- Läheneb igale kliendile individuaalselt, et lahendada tema probleemid.

## **Sotsiaaltöö põhimõtted**

Võtta inimest sellisena, nagu ta on –sotsiaaltöötaja ei või mitte mingil põhjusel keelduda inimese abistamisest, sh ka mitte isiku negatiivsed isikuomadused, inimese välimus ega füüsilised puudused, usulised veendumused, seksuaalne sättumus, rassiline kuuluvus, sotsiaalne kohanematus ega ka eelarvamused. Sotsiaaltöötaja ei diskrimineeri mitte ühelgi põhjusel. Sotsiaaltöö eeldab inimese abistamist arvestades kõiki tema iseärasusi ja neist lähtumist teenuse osutamisel.

Kliendi õiguse langetada iseseisvalt otsuseid austamine igal koostöö (teenuse osutamise) etapil. Kliendi õiguse iseseisvale otsuse langetamisele austamine ongi austus kliendi vastu ja tema õigustega arvestamine.

Sotsiaaltöötaja ei saa osutada kliendile abi ilma kliendiga tegevusplaani kooskõlastamist. Kliendil on õigus muuta oma vaateid, seisukohti ja veendumusi. Samuti on kliendil õigus

keelduda koostööst igal teenuse osutamise etapil ja ta peab jääma kindlaks selles, et kogu teave tema kohta jääb konfidentsiaalseks.

## **KONFIDENTSIAALSUS**

Konfidentsiaalne info (avaldamisele mittekuuluv teave) on igasugune info, mis puudutab kliendi eraelu, tema isikuomadusi ja probleeme. Kliendi puudutavat teavet võib jagada kolmandatele isikutele vaid kliendi nõusolekul ja vaid nendele, kes on kaasatud kliendi probleemide lahendamisesse. Konfidentsiaalsuse põhimõtet võib rikkuda vaid juhul, kui teabe väljastamata jätmine seab kliendi ohtu, sh kui on ohus kliendi elu, tervis, materiaalne heaolu, psüühiline seisund. Sel juhul peab klienti eelnevalt teavitama konfidentsiaalse teabe väljastamist tinginud asjaoludest ning sotsiaaltöötaja kohustustest ja vastutusest.

### **Kliendi täielik informeerimine tema huvides teostatavatest tegevustest**

Kliendi õiguste kaitse ja tagamise põhimõtetest lähtudes on sotsiaaltöötaja kohustatud teavitama teda kõikidest tegevustest, mis on planeeritud ja mida teostatakse tema aitamiseks probleemide lahendamisel. Kliendil on õigus teada kõikidest teda puudutavatest tegevustest, mida teostatakse kas tema osalusel või ilma.

### **Sotsiaaltöötaja vastutus tema töö tulemuste eest**

Sotsiaaltöötaja vastutab isiklikult oma töö kvaliteedi, tulemuslikkuse, õigeaegsuse, mõjususe ja tagajärgede eest.

Sotsiaaltöötaja on vastutav oma ameti maine eest ja selle sotsiaalse positsiooni eest ühiskonnas.

### **Sotsiaaltöötaja ausus koostöös kliendiga**

Sotsiaaltöötaja tegutseb kliendi huvides. Sotsiaaltöötaja teeb kliendi jaoks tihti rohkem, kui seda on ettenähtud tema ametijuhendis. Sotsiaaltöötaja isiku ausus tagab tema töö kvaliteedi ja efektiivsuse ning eetikakoodeksi nõuete täitmise.

## **EETILISE KÄITUMISE NORMID**

### **Sotsiaaltöötaja eetiline käitumine sotsiaaltöötaja ameti suhtes**

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- järgib eetikakoodeksit, kinnistab eetilise käitumise väärtused ja reeglid, põhimõtted ja normid, kaitseb neid, parendab ja populariseerib neid;
- parendab sotsiaalteenuste kvaliteeti ja mõjusust, arendab sotsiaaltöö professionaalsust;
- hindab kriitiliselt oma isikliku töö tulemusi, ei liialda oma professionaalsete ja isiklike võimete hindamisel.

### **Eetiline käitumine inimeste suhtes, kes kasutavad sotsiaalteenuseid**

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja järgib sotsiaaltöö põhimõtteid klienditöös järgnevas:

- võtab inimest sellisena nagu ta on;
- kaasab klienti aktiivselt koostöösse;
- tagab koostöös kogutud teabe konfidentsiaalsuse ja juurdepääsu kogutud teabele;
- vastutab oma töö tulemuslikkuse eest;
- on kliendiga aus;

- austab ja väärtustab kliendi püüdlusi, individuaalseid eripärasusi ja kliendi poolset initsiatiivi probleemide lahendamiseks koostöös sotsiaaltöötajaga;
- peab esmatähtsaks kliendi põhivajadusi ja huve ning toetab neid arvestades ka teiste inimeste huve ja vajadusi;
- juhul, kui on tekkimas huvide konflikt või kliendi huvid on vastuolus seadusaktides sätestatuga, siis teavitab sotsiaaltöötaja klienti sellest, et ei saa tagada kliendi huvide kaitset ja palvete täitmist;
- põlgab igasuguseid diskriminatsioonivorme, mis põhinevad rahvusel, vanusel, usul, perekondlikul staatusel, vaimsel või füüsilisel tervisel, privileegidel, isikuomadustel.

### **Eetiline käitumine kolleegide suhtes**

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- suhtub oma kolleegidesse austusega;
- austab erinevaid seisukohti;
- kaitseb oma kolleegi erinevate surve avaldamise vormide eest, mida kliendid võivad kasutada;
- võtab kuulda kolleegide soovitusi ja nõuandeid juhul, kui neist sõltuvad kliendi huvid.

### **Eetiline käitumine suhetes koostööpartneritega**

Narva Sotsiaaltöökeskuse sotsiaaltöötaja:

- teeb koostööd teiste organisatsioonidega ning koostöö põhineb heatahtlikkusel;
- täidab oma kohustusi ja lubadusi, mille on andnud partneritele, nõuab partneritelt nende kohustuste ja lubaduste täitmist.